



**Gisela Almeida  
Brandão**

**Turismo Industrial em São João da Madeira –  
Relatório de Estágio**



**Gisela Almeida  
Brandão**

**Turismo Industrial em São João da Madeira –  
Relatório de Estágio**

Relatório de Estágio apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Línguas e Relações Empresariais, realizado sob a orientação científica do Doutor Carlos Manuel Ferreira Morais, Professor Auxiliar do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro.

Dedico este trabalho e a minha formação académica aos meus pais, irmãos e avó.

## **O júri**

Presidente

Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Maria Martins Pinhão Ramalheira  
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

Prof.<sup>a</sup> Doutora Helena Maria Pereira Pinto Dourado e Alvelos  
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro (arguente)

Prof. Doutor Carlos Manuel Ferreira Morais  
Professor Auxiliar da Universidade de Aveiro (orientador).

## Agradecimentos

A realização deste relatório, que representa o culminar de dois anos de muito trabalho e dedicação, só foi possível graças ao contributo de muitas pessoas. Assim, cumpre-me dirigir palavras de reconhecido agradecimento

- ao departamento de Turismo do Município de São João da Madeira, mormente à Dr.<sup>a</sup> Alexandra Alves, técnica e coordenadora responsável pelo projeto de Turismo Industrial e do Turismo de São João da Madeira, pelos ensinamentos e orientação;

- à Natália Costa e à Filipa Ferreira, pela paciência e total disponibilidade durante os cinco meses de estágio curricular;

- ao meu orientador, Professor Doutor Carlos Morais, pela sua dedicação e disponibilidade. E, acima de tudo, pelas suas sugestões e ensinamentos;

- à coordenadora de curso, Professora Doutora Ana Ramalheira, pela sua sempre disponibilidade;

- às empresas e instituições que integram e futuramente integrarão os Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira.

E, na esfera pessoal, não posso deixar de agradecer:

- à minha família, especialmente aos meus pais, aos meus irmãos e à minha avó, por sempre me apoiarem nas decisões, por acreditarem em mim e naquilo que sou capaz e, acima de tudo, por nunca me deixarem desistir;

- ao André Gomes e ao Jessé Lages, por me acompanharem ao longo da realização destes últimos dois anos de mestrado;

- e às minhas amigas, em particular à Salomé Quental, à Ana Catarina Quintal, à Rita Sousa, à Carla Martins, à Eduarda Fernandes e à Ana Santos, pela paciência, pelo estímulo, pelo apoio e pela ajuda na concretização de mais uma etapa da minha vida pessoal, académica e profissional.

## **Palavras-chave**

Turismo Industrial, São João da Madeira, Circuitos pelo Património Industrial, Património Industrial, Indústria Viva.

## **Resumo**

O projeto do Turismo Industrial (TI) de São João da Madeira, onde realizei o meu estágio académico, é pioneiro e tem um modelo de gestão único a nível nacional e internacional. Denominado “Circuitos pelo Património Industrial”, este projeto foi inaugurado em 2012 e tem como objetivo principal organizar visitas à indústria viva e ao património industrial da cidade.

Este relatório encontra-se dividido em três partes. No primeiro capítulo, dedicado ao Município de São João da Madeira e ao Turismo Industrial, faço um enquadramento dos Circuitos pelo Património Industrial, bem como uma revisão da literatura sobre o Turismo Industrial.

No segundo capítulo, apresento a descrição das atividades desenvolvidas ao longo do estágio no Turismo Industrial de São João da Madeira.

Por último, no terceiro capítulo apresento um estudo de caso sobre o projeto de Turismo Industrial de São João da Madeira, centrando-me na vertente da indústria viva. Com base em respostas a questionários elaborados para o efeito, apresento as principais vantagens e desvantagens da integração de uma empresa nos Circuitos pelo Património Industrial e os motivos de integração dos atuais e futuros parceiros no projeto sanjoanense, bem como faço um estudo comparativo das diferentes perspetivas, quer das empresas que integram o projeto desde 2012, quer daquelas que o vão passar a integrar.

**Keywords**

Industrial Tourism, São João da Madeira, Industrial Heritage Circuits, Industrial Heritage, Alive Industry .

**Abstract**

The São João da Madeira Industrial Tourism (IT) project, where I did my academic training, is a pioneer and has a unique in management model national and internationally. Called “Industrial Heritage Circuits”, this project was launched in 2012 and the main goal is to organize visits to the alive industry and the industrial heritage in town.

This report is divided in three parts. The first chapter is dedicated to the Municipality of São João da Madeira and the Industrial Tourism, where I contextualize the Industrial Heritage Circuits and I also review the literature regarding the Industrial Tourism.

On the second chapter, I present the description of the several activities developed during the training at the São João da Madeira Industrial Tourism. At last, on the third chapter I present the case study regarding the São João da Madeira Industrial Tourism focusing on the alive industry component. Based on the answers of the surveys produced for this case, I introduce the main advantages and disadvantages for a firm when it integrates the Industrial Heritage Circuit and the reasons why the current and the future partners take part on this project. I also create a study to compare the different perspectives of the current partners that integrate the project since 2012 and those who will be part of it in the future.

## Índice

Introdução.....	19
Capítulo I – O Município de São João da Madeira e o Turismo Industrial.....	21
1.1. Caraterização do Município .....	21
1.2. O Turismo Industrial em São João da Madeira.....	22
1.2.1. Definição do Turismo Industrial .....	23
1.2.2. Visitas ao património industrial e visitas à indústria viva.....	25
1.2.3. Projeto de Turismo Industrial em São João da Madeira .....	27
1.2.3.1. Procedimento geral das visitas e material logístico .....	28
1.2.3.2. Custo: visitas de Turismo Industrial .....	29
1.2.3.3. Recursos Humanos.....	30
1.3. As empresas e instituições que integram o Turismo Industrial.....	32
1.3.1. Circuito da Chapelaria.....	32
1.3.1.1. Museu da Chapelaria.....	32
1.3.1.2. Cortadoria Nacional do Pêlo, S.A.....	33
1.3.1.3. Fepsa - Feltros Portugueses S.A .....	34
1.3.2. Circuito da Indústria do Calçado.....	35
1.3.2.1. Helsar – Indústria de Calçado S.A. ....	35
1.3.2.2. Fábrica de Calçado Everest, Lda.....	36
1.3.2.3. Academia de Design do calçado (CFPIC) .....	36
1.3.2.4. Centro Tecnológico de Calçado de Portugal (CTCP).....	37
1.3.3. Circuito do Ferro .....	38
1.3.3.1. Torre da Oliva.....	39
1.3.3.2. Oliva Creative Factory.....	40
1.3.4. Heliotextil - Etiquetas e Passamanarias, S.A .....	40



1.3.5. Viarco – Fábrica Portuguesa de Lápis .....	41
1.4. Perfil do turista.....	42
Capítulo II – Atividades de Estágio .....	45
2.1. Receção/Atendimento ao público .....	46
2.2. Atividades de Logística.....	47
2.3. Arquivo de documentos e atualização de dados .....	47
2.4. <i>Marketing</i> e promoção .....	48
2.5. Compras .....	50
2.6. Realização de visitas .....	50
2.7. Participação em negociações com futuros parceiros do Turismo Industrial.....	51
2.8. Outras .....	53
Capítulo III – O Projeto de Turismo Industrial de São João da Madeira: estudo de caso ..	55
3.1. Pertinência do estudo.....	55
3.1.1. Questão de estudo e objetivos .....	55
3.1.2. Metodologia – Estudo de caso .....	56
3.1.3. Amostra .....	56
3.2. Apresentação e análise de resultados.....	57
3.2.1. Análise de resultados dos questionários às empresas parceiras do projeto de Turismo Industrial.....	57
3.2.2. Análise de resultados dos questionários às futuras empresas do projeto de Turismo Industrial.....	60
3.2.3. Análise de resultados do questionário à coordenadora do projeto de Turismo Industrial .....	62
3.3. Síntese da análise dos resultados .....	64
Considerações Finais.....	67
Bibliografia.....	69
ANEXOS.....	73

Anexo II – Proposta para a Comemoração do Ano Internacional das Leguminosas.....	77
Anexo III – Guião de perguntas colocadas às empresas parceiras .....	85
Anexo IV – Guião de perguntas colocadas às futuras empresas parceiras .....	87
Anexo V – Guião de perguntas colocadas à Dr. <sup>a</sup> Alexandra Alves .....	89



## **Índice de Tabelas**

Tabela 1 – Tabelas de preços até 1 de Agosto de 2016.....	29
Tabela 2 – Tabelas de preços em vigor desde 1 de Agosto de 2016 .....	30
Tabela 3 - Frequência das respostas às questões do questionário preenchido pelas empresas parceiras.....	57
Tabela 4 - Frequência das respostas às questões do questionário preenchido pelas novas empresas .....	60
Tabela 5 - Resposta às questões do questionário preenchido pela coordenadora do projeto de Turismo Industrial.....	63

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 1- Tipos e Formas de Turismo Industrial (Abad, 2011).....	25
Gráfico 2 – Tipologia de visitantes (%).....	43
Gráfico 3 - Proveniência dos Visitantes .....	43
Gráfico 4 - Visitas por Distrito .....	44

## **Índice de abreviaturas**

CFPIC – Centro de Formação Profissional da Indústria de Calçado

CM – Câmara Municipal

CTCP – Centro Tecnológico do Calçado de Portugal

OCF – Oliva Creative Factory

SJM – São João da Madeira

TI – Turismo Industrial



## Introdução

No âmbito do mestrado em Línguas e Relações Empresariais, na unidade curricular de Dissertação/Projeto/Estágio, optei pela vertente de estágio pelo facto de me dar a oportunidade de integrar e conhecer o mercado de trabalho. O local escolhido para a realização do meu estágio foi o Departamento de Turismo do Município de São João da Madeira.

É no edifício da Torre da Oliva que se localiza a unidade orgânica do Turismo do município sanjoanense. Neste mesmo edifício funciona a Loja Interativa de Turismo de São João da Madeira, do Turismo do Porto e Norte de Portugal (posto de turismo) e ainda o *Welcome Center* (WLC) do Turismo Industrial de São João da Madeira.

A escolha do local de estágio foi influenciada por vários fatores, mas o que mais pesou foi o facto de eu ser licenciada em Turismo pela Escola Superior de Educação de Coimbra. Ao realizar o estágio nesta entidade acolhedora, tive a oportunidade de colocar em prática parte dos conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e durante o mestrado. Ainda que diferentes, estas duas áreas de formação complementam-se.

Além disso, embora integrasse já a bolsa de guias do Turismo Industrial de São João da Madeira, a vontade de conhecer de forma profunda o funcionamento deste projeto, a interação com o público, a realização de visitas, o conhecimento de processos produtivos e a possibilidade de observar parte do funcionamento interno de uma empresa foram os principais fatores que levaram à escolha desta entidade de acolhimento.

Durante o estágio realizei atividades e tarefas na área de turismo, inseridas no Turismo do Porto e Norte de Portugal e no turismo de São João da Madeira. Porém, a maior parte destas atividades incidiu no Turismo Industrial, motivo pelo qual este tema será abordado com maior ênfase, ao longo do presente relatório de estágio.

Os principais objetivos deste relatório são aprofundar o tema do turismo industrial, descrever as principais atividades desenvolvidas ao longo do estágio e aprofundar o estudo sobre os Circuitos pelo Património Industrial. Assim sendo, o relatório de estágio encontra-se dividido em três capítulos.

O primeiro capítulo é dedicado ao Município de São João da Madeira e ao Turismo Industrial. Nele, apresento e descrevo o projeto dos Circuitos pelo Património Industrial apoiado num breve enquadramento teórico sobre o tema do turismo industrial.

De seguida, no segundo capítulo, procedo à apresentação das atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio.

No terceiro capítulo, faço um estudo de caso sobre o projeto de Turismo Industrial em São João da Madeira, que incide na vertente da indústria viva. Neste estudo, o principal objetivo é analisar a perspetiva das empresas em laboração que integram e integrarão os circuitos turísticos, sendo analisados essencialmente os motivos de integração no projeto e as principais vantagens e desvantagens que este acarreta para as empresas.

Para a realização do estudo de caso, fiz pesquisas bibliográficas específicas e realizei questionários com o intuito de obter informações relevantes.

No final do relatório, concluo com um balanço sobre o estágio curricular.

## **Capítulo I – O Município de São João da Madeira e o Turismo Industrial**

### **1.1. Caraterização do Município**

São João da Madeira integra a zona metropolitana do Porto desde de 2004, contudo pertence ao distrito de Aveiro. Esta cidade é sede de concelho e de freguesia desde a sua independência do concelho de Oliveira de Azeméis em 1926. Segundo dados do INE (2016) a cidade/município de São João da Madeira albergava no ano de 2013 cerca de 21 713 habitantes.

Com uma localização geográfica privilegiada, é circundada a sul e a este pelo concelho de Oliveira de Azeméis e a norte e a oeste pelo município de Santa Maria da Feira, tendo por isso boas acessibilidades e situando-se junto a cidades de referência, a nível turístico e industrial como são os casos da cidade de Oliveira de Azeméis, de Santa Maria da Feira e de Vale de Cambra, todas elas com centros industriais e pontos turísticos, históricos e culturais relevantes.

Cidade sempre ligada à indústria, São João da Madeira tem valorizado o seu passado, preservando-o e transmitindo-o aos vindouros. Atualmente, aposta em três importantes áreas para desenvolvimento do município: Tradição, Inovação e Criatividade. Três palavras-chave sempre presentes aquando do desenvolvimento de projetos na cidade.

Considerado em 2010 o melhor município para se viver, São João da Madeira é uma cidade desenvolvida, com três zonas industriais, importantíssimas para a economia local e regional: a zona industrial da Devesa Velha, a zona industrial do Orreiro e a zona industrial das Travessas, que contrastam com as zonas verdes e parques da cidade.

Na área da inovação e de criatividade são de referir: o Núcleo de Investigação e Desenvolvimento da Sanjotec, o Centro Empresarial e Tecnológico e a requalificação de dois edifícios da antiga fábrica da Oliva que albergam projetos inovadores.

No que se refere à cultura, destacam-se o Museu da Chapelaria (único na Península Ibérica), o Núcleo de Arte da Oliva, os Paços da Cultura e ainda a Casa da Criatividade.

É assim possível verificar que São João da Madeira se encontra equipada com vários equipamentos essenciais ao desenvolvimento de uma cidade e que contribuem para a



melhoria da qualidade de vida da sua população. São João da Madeira tem cultura, turismo, educação, entretenimento, indústria, parques verdes e desporto. Apesar de ser uma cidade moderna, sabe valorizar a sua história e as suas raízes.

## **1.2. O Turismo Industrial em São João da Madeira**

Feita uma breve descrição da cidade, torna-se importante apresentar de forma sucinta a entidade acolhedora onde fiz o estágio curricular: o departamento de turismo, que é também a Loja Interativa de São João da Madeira, do Turismo Porto e Norte de Portugal e o *Welcome Center* do Turismo Industrial.

De acordo com o organograma<sup>1</sup> da CM de São João da Madeira, este departamento encontra-se dividido em vários gabinetes e divisões. Porém, o turismo não é considerado uma divisão, mas sim uma unidade orgânica que atualmente se encontra sob a alçada do presidente, Dr. Ricardo Figueiredo. Porém, a coordenadora técnica da unidade de Turismo é a Dr.<sup>a</sup> Alexandra Alves.

A unidade orgânica do turismo não se localiza no edifício municipal, mas sim na Torre da Oliva, desde 2012. Este edifício é um símbolo da cidade sanjoanense que foi adquirido em 2010 pela CM e, depois, requalificado, sediando atualmente os serviços já referidos.

O turismo de São João da Madeira é maioritariamente dominado pelo Turismo Industrial, pois São João da Madeira é uma cidade onde predomina a indústria, pelo que a criação de Circuitos pelo Património Industrial constitui uma mais-valia para a região. Porém, a unidade de turismo é também responsável por outros projetos de cariz turístico, cultural e educacional.

Nos últimos meses, foram desenvolvidas várias atividades e iniciativas em São João da Madeira, de forma a tornar a cidade mais apelativa e atrativa aos sanjoanenses e população das localidades vizinhas. Parte destas atividades são desenvolvidas pela unidade de turismo, sempre com o apoio do órgão municipal.

---

<sup>1</sup> Anexo I

### **1.2.1. Definição do Turismo Industrial**

O setor do turismo é um dos setores que muito contribui para a economia nacional e internacional e que tem vindo a apresentar um aumento constante e significativo em diversos países, incluindo Portugal. Porém, existe um crescente interesse por um turismo menos massificado e mais de experiências. O turismo de cariz cultural é uma das tendências turísticas mais recentes “combatendo” o turismo massificado, como sol e praia (Abad, 2004).

De acordo com Brito (2008), têm-se verificado um aumento no setor do turismo, pois este é cada vez mais considerado uma atividade económica e cultural. Brito (2008) apresenta como causas deste aumento o facto de o turismo ser considerado como uma necessidade da população, revelando, ao mesmo tempo, um estatuto social. Para tal mudança de mentalidade poderá ser apontado como causa o aumento do nível de escolaridade, que suscita o interesse pelo conhecimento de outras culturas e a necessidade de viajar.

Uma nova tendência do turismo, que se pode considerar de cariz cultural, é o turismo industrial. Este é um tipo de turismo que tem vindo a adquirir adeptos e que tem contado com um número crescente de projetos de alta qualidade, em todo o mundo (Cordeiro, 2012).

Segundo Frew (2000), turismo industrial consiste na realização de visitas por parte de turistas a unidades industriais operacionais, cuja atividade principal não é dirigida à prática de turismo. Um dos principais objetivos da prática do turismo industrial é proporcionar aos visitantes uma experiência diferenciadora.

Por outro lado, para Otgaar (2010) o turismo industrial envolve visitas a locais que permitem aos visitantes aprender sobre as atividades económicas do passado, do presente e do futuro. O mesmo autor considera que o turismo industrial engloba a visita ao património industrial e às indústrias no ativo.

Por seu turno, Abad (2004) define turismo industrial como sendo um turismo que permite conhecer todo o passado fabril e valorizar a sucessão das várias mudanças técnicas e produtivas. É um turismo muito específico que procura conhecer coisas diferentes,

centrando-se tanto nos vestígios de séculos passados como em visitas a indústrias no ativo nas quais se explica o processo produtivo de determinado produto.

Tendo em conta as definições anteriores, os autores apresentam o turismo industrial como tendo duas vertentes. Uma que mostra o passado fabril e industrial, em que é possível aos visitantes conhecer as antigas indústrias e ver a evolução das técnicas fabris. E outra que se baseia na visita a empresas em laboração, permitindo aos visitantes conhecê-las no ativo. Assim, o turismo industrial dá ao visitante/turista a oportunidade de conhecer o passado e o presente da indústria.

Todavia, o conceito de turismo industrial é difícil de definir. Uma das razões apresentadas por Otgaar et al. (2008) para a dificuldade de definição deste fenómeno é o facto de o conceito de “turismo industrial” possuir diferentes significados de país para país. Enquanto em alguns países o turismo industrial se refere à realização de visitas à indústria viva, em outros diz respeito às visitas ao património industrial.

Na Alemanha, o turismo industrial (*Industrietourismus*) é, por norma, associado a visitas ao património industrial. Enquanto, na França, *tourisme industriel* é associado às visitas à indústria viva (Otgaar et al., 2008).

Esta indefinição leva a que a designação de “turismo industrial”, em alguns países, seja substituída por outros termos como “Visitas a empresas”, “Excursões a fábricas” ou “Visitas técnicas”, tendo, por vezes, estas visitas um cariz profissional ou educativo e não só de lazer (Otgaar et al., 2008).

O facto de o turismo industrial ser ainda recente contribui também para a dificuldade em o definir (Franco, 2011). A isto acresce o facto de as duas palavras que compõem o termo se oporem. A palavra “turismo”, por norma, surge associada ao descanso, enquanto a palavra “industrial” remete para o trabalho.

Desta forma torna-se difícil definir turismo industrial. Contudo, ao longo do relatório, o turismo industrial será sempre associado a visitas à indústria viva e ao património industrial, as duas vertentes dos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira.

### 1.2.2. Visitas ao património industrial e visitas à indústria viva

De acordo com a Carta de Nizhny Tangil (TICCIH, 2003), património industrial engloba todos os bens materiais ou imateriais pertencentes a uma cultura industrial. Estes podem ser de cariz tecnológico, científico, social, arquitetónico ou histórico, como edifícios, máquinas, armazéns, centros de produção, bem como os locais onde se desenvolveram atividades de cariz social relacionadas com a indústria: habitações sociais, locais de culto e escolas.

As visitas ao património industrial permitem que os visitantes conheçam locais de interesse industrial atualmente desativados, podendo, assim, conhecer as técnicas e instrumentos utilizados no passado e reviver histórias antigas.

Para além de visitas ao património industrial, o turismo industrial inclui visitas à indústria viva, o que permite aos visitantes conhecer instalações de empresas ou centros que apoiam as indústrias, bem como conhecer as suas histórias, as instalações e todo o processo de produção.

Abad (2011) apresenta de forma sintetizada estes dois tipos de turismo industrial.

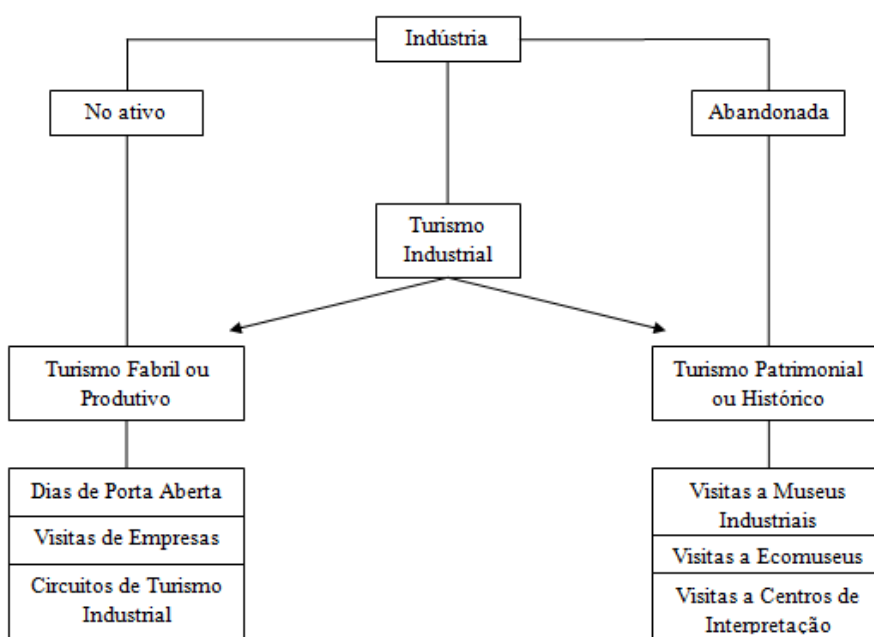


Gráfico 1- Tipos e Formas de Turismo Industrial (Abad, 2011)

Assim, de acordo com este autor, o turismo industrial de tipo fabril ou produtivo consiste na realização de uma visita a instalações industriais que se encontram no ativo, onde é possível observar as técnicas de produção de determinado produto. De acordo com a figura 1, esta variante do turismo industrial pode adotar três formas:

- Dias de portas abertas, que se inserem numa estratégia promocional da empresa. Nestes dias, os visitantes podem conhecer os funcionários e diretores da unidade industrial, estar em contacto com a atividade fabril e conhecer as técnicas de produção.
- Visitas de empresas. Este tipo de visitas é semelhante aos “dias de portas abertas” com a diferença de que não são pontuais. Estas visitas permitem aos visitantes ocasionais e à população local conhecer a empresa, acompanhados por um funcionário, destacado para esta função.
- Circuitos de turismo industrial. Promovidos por organismos locais, como forma de desenvolvimento económico, estas visitas permitem conhecer de forma global o tecido industrial da região.

O turismo industrial de tipo patrimonial ou histórico é um turismo de cariz cultural, que consiste na visita a instalações fabris desativadas e reutilizadas como museus ou centros de interpretação. Abad (2011) divide este tipo de turismo em:

- Visitas a Museus Industriais. Estes museus pretendem demonstrar o processo produtivo e o passado industrial, através de materiais e técnicas antigas.
- Visitas a Ecomuseus. Os ecomuseus são um reaproveitamento de testemunhos industriais, utilizando instalações de uma região.
- Visitas a Centros de Interpretação. Na realização destas visitas os turistas tem a oportunidade de conhecer o funcionamento de fábricas já encerradas.

Martín (2011) partilha da mesma opinião, considerando que o turismo industrial deve ser composto pelas duas vertentes, uma vez que ambas permitem ao turista conhecer a origem dos locais e a sua evolução ao longo dos tempos.

O turismo de património industrial permite aos visitantes conhecer, preservar e transmitir o passado. Por seu turno, a visita a indústrias vivas, sendo um conceito mais

recente, possibilita a observação do processo de produção e permite a comunicação e troca de ideias com os agentes deste processo.

### **1.2.3. Projeto de Turismo Industrial em São João da Madeira**

Os Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira são um projeto de cariz municipal, inaugurados a 23 de janeiro de 2012, tendo como missão

*“... a projecção nacional e internacional do município de S. João da Madeira e consolidação e promoção da sua dimensão turística ligada à indústria, potenciando o desenvolvimento económico e social, a bem da qualidade de vida dos cidadãos...”*

(Câmara Municipal – SJM, s.d.)

O projeto de Turismo Industrial dá a conhecer aos visitantes o tecido empresarial sanjoanense, organizando visitas guiadas pelas fábricas em laboração e instituições que integram o projeto. De acordo com as teorias de Abad (2011), o projeto de Turismo Industrial em São João da Madeira adota a forma de circuitos de turismo industrial.

Os Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira integram instalações desativadas e de indústria viva local. Os visitantes podem fazer um circuito completo, previamente definido, ou optar por visitar várias fábricas à sua escolha. Com estes percursos São João da Madeira criou um produto turístico diferenciado da oferta dos concelhos vizinhos, valorizando a sua principal atividade que é a indústria e reforçando a sua identidade local.

O projeto contou, desde a sua criação, com seis empresas fabris: a Cortadoria Nacional de Pêlo, S.A., a Fepsa - Feltros Portugueses S.A, a Viarco – Fábrica Portuguesa de Lápis, a Heliotextil- Etiquetas e Passamanarias, S.A., a Helsar – Indústria de Calçado S.A. e a Fábrica de Calçado Everest, Lda.. Juntando-se ainda, dois centros de apoio à indústria do calçado o CTCP, a Academia de Design e Calçado (CFPIC) e o Museu da Chapelaria.

Este projeto é pioneiro em Portugal e o seu modelo de gestão é único. Tem um centro de gestão de reservas e de acolhimento dos visitantes (*Welcome Center*), que funciona

como intermediário entre os visitantes e as empresas ou instituições parceiras. Neste centro, faz-se o agendamento de pedidos de visita e a receção dos grupos. Assim, todos os visitantes passam pelo *Welcome Center* antes de iniciarem os seus percursos, o que permite uma melhor gestão das visitas.

Sendo um projeto de cariz municipal, as empresas e instituições parceiras contam com o apoio da CM na melhoria dos percursos e das instalações, com o intuito de melhorar a prestação de serviço de Turismo Industrial, satisfazendo assim as necessidades dos visitantes.

#### **1.2.3.1. Procedimento geral das visitas e material logístico**

As visitas ao Turismo Industrial de São João da Madeira são agendadas através *e-mail*, telefone ou *in loco* no *Welcome Center*. Este centro, posteriormente, entra em contacto com a empresa ou instituição, de forma a agendar a visita, de acordo com o pedido do visitante e a disponibilidade da empresa ou instituição.

Feita a marcação, os visitantes deverão dirigir-se ao *Welcome Center*, no dia agendado.

Aí, realiza-se uma receção do grupo e entrega-se o material logístico necessário à visita. Todos os visitantes deverão usar, durante as visitas, uma bata fornecida pelo Turismo Industrial, que tem como principal objetivo identificar o grupo dentro das empresas ou instituições, servindo também como proteção ao vestuário dos visitantes.

Para a realização de visitas em algumas empresas, é fornecido um aparelho áudio para facilitar a visita em fábricas em laboração, com ruído de fundo que dificulta a audição das informações.

Após a receção do grupo e a entrega dos materiais logísticos, o grupo segue com o guia estipulado, que acompanha a visita durante os trajetos até ao local e dentro da empresa ou instituição.

A visita, geralmente, inicia-se com a visualização de um vídeo, em português ou inglês, em que é feita uma contextualização histórica da entidade e se resume o que irá ser observado dentro das instalações. Após esta visualização o guia segue com o grupo para a

secção de produção, no caso de ser uma empresa, explicando todo o processo de produção e a sua história.

No final da visita o grupo regressa ao *Welcome Center* juntamente com o guia, para devolver o material logístico.

E, caso os visitantes o desejem, é possível comprar produtos das empresas parceiras do projeto, adquirir *merchandising* do Turismo Industrial e ainda produtos produzidos por particulares de São João da Madeira.

### 1.2.3.2. Custo: visitas de Turismo Industrial

As visitas aos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira têm um custo associado.

Na figura abaixo são apresentadas as Tabelas de preços<sup>2</sup> (público escolar e não escolar) em vigor, na altura em que realizei o estágio.

Tabela 1 – Tabelas de preços até 1 de Agosto de 2016

Escolar				Não escolar			
Pax	5 a 9	10 a 14	15 ou +	Pax	5 a 9	10 a 14	15 ou +
Locais	pax	Pax	Pax	Locais	pax	Pax	Pax
2	4 €	3 €	2,5 €	2	5 €	4 €	3 €
3	6 €	4,5 €	3 €	3	7 €	5 €	4 €
4	8 €	6 €	4 €	4	9 €	6,5 €	5 €

Os preços das visitas variam consoante o número de visitantes e o número de locais visitados, havendo diferenciação de preços para grupos não escolares e grupos escolares (12º ano inclusive).

As crianças que realizem a visita em âmbito escolar têm sempre um custo associado, no entanto, inferior ao normal. Em família, as crianças até aos três anos não pagavam e dos

---

<sup>2</sup> Tabelas fornecidas pelo Turismo Industrial de São João da Madeira



três aos nove pagavam dois euros. Sendo este um projeto municipal, as visitas são gratuitas para as escolas, IPSS e ATL's de São João da Madeira.

Visitar um local ou dois tem o mesmo valor associado sendo, por isso, mais vantajoso para os visitantes conhecerem dois locais distintos. Contudo, a realização da visita obriga à existência de um grupo mínimo de cinco pessoas.

Porém, as tabelas de preços apresentavam uma lacuna, que foi corrigida, entrando as novas tabelas<sup>3</sup> em vigor, no dia 1 de agosto de 2016. Entre as alterações constam o aumento no custo da visita e a isenção de pagamento por parte dos acompanhantes de grupos escolares e IPSS, de acordo com as leis em vigor (1 acompanhante por cada 10 alunos).

Tabela 2 – Tabelas de preços em vigor desde 1 de Agosto de 2016

<b>Escolar</b>				<b>Não escolar</b>			
<b>Pax</b>	<b>5 a 9 pax</b>	<b>10 a 14 Pax</b>	<b>15 ou + Pax</b>	<b>Pax</b>	<b>5 a 9 pax</b>	<b>10 a 14 Pax</b>	<b>15 ou + Pax</b>
<b>Locais</b>				<b>Locais</b>			
<b>2</b>	4 €	4 €	3,0 €	<b>2</b>	5 €	5 €	4 €
<b>3</b>	6 €	5,0 €	4 €	<b>3</b>	7 €	6 €	5 €
<b>4</b>	8 €	7 €	5 €	<b>4</b>	9 €	7,0 €	6 €

### 1.2.3.3. Recursos Humanos

De acordo com Hospers (2002) o produto turístico oferecido pelo turismo industrial representa um impacto reduzido na empregabilidade da região em que se insere, talvez por este tipo de turismo não ser massificado. O Turismo Industrial de São João da Madeira não é exceção. Relativamente recente, este projeto apresenta algumas condicionantes no que se refere aos recursos humanos, tendo neste momento apenas uma funcionária pertencente à CM afeta ao projeto e recorre diariamente à bolsa de guias para satisfazer os pedidos de visitas diários.

Assim, o recrutamento dos guias para a realização das visitas no Turismo Industrial de São João da Madeira é efetuado através de uma bolsa de guias. Sempre que é necessário

<sup>3</sup> Tabelas fornecidas pelo Turismo Industrial de São João da Madeira

aumentar o número de recursos humanos é da bolsa de guias, estes são seleccionados e submetidos a uma entrevista com a coordenadora responsável pelo projeto.

Os guias que pertencem à bolsa de guias do Turismo Industrial poderão realizar visitas em todas as empresas e instituições, à exceção do CTCP, da Academia de Design e Calçado (CFPIC), da OCF, do Museu da Chapelaria e da Cortadoria Nacional de Pêlo, S.A.. Nestes locais, as visitas são realizadas por funcionários internos das mesmas. Porém, a curto prazo, pretende-se que os guias do Turismo Industrial tenham competências para a realização destas visitas.

Após o recrutamento, os futuros guias deverão fazer uma formação, seguida de uma validação para serem considerados aptos à realização de visitas. Por norma, são realizadas, por parte de algumas empresas, formações para os novos guias, onde se faz um enquadramento geral da empresa e dos processos produtivos e onde são estabelecidas as mensagens que a mesma pretende que os guias transmitam aos visitantes. Para além da formação, os novos guias deverão assistir a algumas visitas de outros guias, de forma a conhecer os percursos dentro das instituições e o processo produtivo. Quando o futuro guia se sente apto para a realização de visitas em determinada empresa, é pedida uma validação por parte do *Welcome Center* à empresa.

As validações são acreditadas pelos responsáveis da empresa ou funcionários delegados pelos mesmos. Estas consistem na realização de uma visita, pelo futuro guia, na respetiva empresa. No final, os guias são ou não considerados aptos à execução de visitas na empresa em questão.

Este modelo da CM de São João da Madeira, no que se refere aos recursos humanos que integram o projeto de Turismo Industrial, apresenta uma série de desvantagens, não só para os guias como também para o próprio projeto.

No que aos guias diz respeito, constitui uma desvantagem o facto de trabalharem a recibos verdes, o que acarreta instabilidade a nível financeiro e de volume de trabalho. Além disso, a elevada rotatividade de recursos humanos dificulta a consistência do projeto.

Assim, na minha opinião, para que o projeto se consolide, nem que seja a longo prazo, é necessário que o Turismo Industrial de São João da Madeira tenha guias próprios.

### **1.3. As empresas e instituições que integram o Turismo Industrial**

Neste capítulo vou apresentar as entidades que integram o projeto de Turismo Industrial de São João da Madeira.

Na área do património industrial, temos o Museu da Chapelaria, a Torre da Oliva, a Oliva Creative Factory e a Viarco. Da indústria viva temos duas fábricas de calçado (Evereste e Helsar), duas fábricas dedicadas à produção elementos para chapéus (Cortadoria Nacional de Pêlo e a Fepsa), uma de produção de etiquetas e passamanarias (Heliotextil) e por fim, a fábrica do lápis Viarco. Complementariamente os visitantes podem aceder a dois centros relacionados com a indústria do calçado: a Academia de Design e Calçado (CFPIC) e o Centro Tecnológico do Calçado de Portugal.

#### **1.3.1. Circuito da Chapelaria**

A existência de um circuito da Chapelaria no projeto de Turismo Industrial era fundamental. A história da Chapelaria coincide, em parte, com a de São João da Madeira. Nos séculos XIX e XX, São João da Madeira era conhecida pela sua produção de chapéus. Na altura, era um adorno importante usado por todos os homens. Contudo, com o passar dos tempos, o uso do chapéu caiu em desuso em Portugal e muitas das fábricas e oficinas do setor encerraram (Alves, 2014/2015).

Porém, existem ainda duas empresas da área da chapelaria a laborar em São João da Madeira: a Cortadoria Nacional de Pêlo que tem como principal função a separação do pelo da pele do animal, para depois o tratar e o enviar para a Fepsa, empresa que produz e comercializa feltros para chapéus. Associado a estas empresas, foi criado na cidade o Museu da Chapelaria, importante ponto de interesse turístico.

O visitante, ao realizar este circuito, fica a conhecer toda a produção de um chapéu, desde o tratamento do pelo aos acabamentos finais do chapéu, bem como a história da chapelaria sanjoanense, observando as técnicas usadas no passado e a tecnologia de ponta utilizada atualmente.

##### **1.3.1.1. Museu da Chapelaria**

Nos dias de hoje, a cidade é conhecida como a "Capital do Calçado", contudo, nos séculos XIX e XX, o setor da chapelaria foi o que mais se desenvolveu. Em 1802 surgiu a

primeira fábrica de chapalaria de São João da Madeira, pelas mãos de J. Gomes de Pinho. Entretanto, em 1914 surgiu a Empresa Industrial de Chapalaria, Lda., que, além de chapéus, produzia as sapatilhas "Sanjo". Apresentava técnicas inovadoras, uma vez que era a única a fabricar chapéus de lã merina (lã fina). A empresa manteve-se em funcionamento cerca de oitenta anos, encerrando a produção de chapéus em 1995 e as outras atividades, em 1996 (Alves, 2014/2015).

Porém, o Município de São João da Madeira adquiriu e recuperou parte do edifício, bem como alguns equipamentos e ferramentas que têm um elevado valor, sendo considerados património industrial. Assim, nas antigas instalações, foi criado um museu, o Museu da Chapalaria, único na Península Ibérica. Aí é possível observar vários equipamentos, utensílios e matérias-primas da indústria chapeleira.

Este museu foi inaugurado a 22 de junho de 2005 com o objetivo de preservar uma memória da indústria que foi um ícone da cidade, preservando técnicas, ferramentas e memórias de um passado e homenageando os homens e mulheres que trabalharam na indústria da chapalaria (Museu da Chapalaria, s.d.).

Na visita ao Museu é possível conhecer a história da chapalaria, observar ferramentas, objetos, técnicas e conhecer todas as etapas do processo produtivo de um chapéu. Ao longo de todo o ano o Museu apresenta uma exposição permanente e diversas exposições temporárias, por norma, alusivas ao chapéu, à indústria e a figuras importantes da história sanjoanense (Museu da Chapalaria, s.d.).

De forma a atingir as faixas etárias mais jovens, do pré- escolar ao ensino secundário, o museu apresenta visitas temáticas com o intuito de tornar a visita mais agradável e interessante.

#### **1.3.1.2. Cortadoria Nacional do Pêlo, S.A**

De acordo com informações fornecidas pelo documento redigido por Alves (2014/2015), em 1938 foi proposto à Comissão Reorganizadora da Indústria de Chapalaria a realização de um estudo que tinha como objetivo reorganizar a indústria da chapalaria em Portugal.

A reorganização iniciou-se no setor de preparação do pelo, no qual foram identificados alguns problemas, como a existência de 24 unidades com instalações precárias em que a toxicidade dos produtos era elevada e o setor de recolha, de conservação e de classificação das peles apresentava algumas lacunas. Posto isto, em 1943 foi constituída uma sociedade única, com o objetivo de melhorar este setor em termos técnicos, económicos, financeiros e sociais, dando origem à Cortadoria Nacional de Pêlo, S.A, (Alves, 2014/2015).

Em 1957, iniciou-se a construção da empresa, que foi inaugurada em 1960, com o apoio do gerente da Sociedade, Sr. António Oliveira Figueiredo.

Na Cortadoria executa-se a preparação de fibras têxteis que resultam, principalmente, de pelo de coelho, lebre e castor proveniente da Europa e da América. O processo produtivo consiste na separação do pelo do animal, com o intuito de o tratar para posteriormente ser trabalhado por indústrias de chapelaria, lanifícios e de feltros industriais. Esta empresa é atualmente líder do mercado no setor (Cortadoria, s.d.).

O facto de a Cortadoria ter sido construída em São João da Madeira levou as empresas de produção de chapéus a localizarem-se nesta cidade, fazendo dela um importante centro de chapelaria nacional.

#### **1.3.1.3. Fepsa - Feltros Portugueses S.A**

A Fepsa - Feltros Portugueses S.A é uma empresa sanjoanense fundada em 1969 pelas mãos de seis industriais nacionais da chapelaria, de seus nomes: Nicolau da Costa & C.<sup>a</sup>, Lda.; Vieira & Araújo & C.<sup>a</sup>, Lda.; A. Henriques & C.<sup>a</sup>, Lda.; Soares, Silva & Duarte, Lda.; Pinho, Costa & C.<sup>a</sup>, Lda.; e Francisco Leite Soares de Resende, Lda., que se juntaram para construir uma unidade única de produção de feltros para chapéus (Fepsa, 2016).

A Fepsa integra os Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira, acrescentado um enorme valor ao projeto, pois esta é a única em território nacional a produzir os feltros (base dos chapéus) e considerada a líder mundial de produção de feltros para chapéus. Cerca de 98% da sua produção destina-se ao mercado internacional.

A visita a esta unidade industrial permite aos visitantes visualizarem praticamente todo o processo de produção de um feltro para chapéu de origem animal. Estes podem ser de lã, de pelo de coelho, de lebre ou de castor.

### **1.3.2. Circuito da Indústria do Calçado**

Apesar das empresas de calçado estarem mais mecanizadas e desenvolvidas técnica e tecnologicamente, a mão-de-obra qualificada e o *Know-how* dos funcionários é essencial. A arte de sapateiro, apesar de tudo, continua com características muito artesanais mas que envolve estudos em diversas áreas e uma formação apropriada.

São João da Madeira, é conhecida como a “Capital do Calçado”, denominação registada no Instituto Nacional do Registo de Marcas. Em 1933, foi criada a primeira fábrica de sapatos em São João da Madeira, a “Sapataria da Moda” e, a partir desse ano o crescimento de empresas do setor foi aumentando. (Câmara Municipal de São João da Madeira, 2015).

O fabrico de calçado em São João da Madeira é um grande motor económico da cidade, sendo produzidos sapatos para os mercados nacional e internacional. A aposta na qualidade das matérias-primas, da mão-de-obra e do produto final foi e é fundamental para a elevação do nome da cidade.

Atualmente, existe um número elevado de indústrias de calçado e seus componentes, bem como dois centros de apoio a essa indústria: a Academia de Design e Calçado (CFPIC) e o Centro Tecnológico do Calçado de Portugal.

O projeto dos Circuitos pelo Património Industrial inclui assim, duas empresas de calçado de alta qualidade, a Helsar (maioritariamente calçado feminino) e a Everest (maioritariamente calçado masculino). De forma a tornar o circuito do calçado mais interessante e completo é também possível a visita aos dois centros referidos anteriormente.

#### **1.3.2.1. Helsar – Indústria de Calçado S.A.**

A Helsar é uma empresa de cariz familiar, criada em 1979 pelas mãos de José Augusto Correia e Mário Correia. O nome “Helsar” é uma homenagem aos filhos dos fundadores, Hélder e Sara. Inicialmente a produção desta empresa incidiu apenas na

produção de sapatos de criança, mas rapidamente se dedicou à produção de calçado feminino de alta qualidade, estando entre os melhores produtores a nível nacional de calçado feminino. (Alves, 2014/2015).

Atualmente, a Helsar optou por uma estratégia internacional, produzindo sapatos, sobretudo para o mercado internacional.

A visita à Helsar permite ao visitante ver, na sala museu, alguns dos modelos criados desde 1979. E no setor de produção é possível observar as diferentes secções e as fases necessárias à produção de um sapato feminino.

#### **1.3.2.2. Fábrica de Calçado Everest, Lda.**

A Everest é uma empresa maioritariamente de calçado masculino, fundada em 1942 por João Fernandes. Mantendo-se até aos dias de hoje na família, é atualmente gerida pela segunda geração familiar, em parceria com a terceira (Alves, 2014/2015). Consolidada no mercado, apresenta a produção de marcas próprias como a Everest e a Cohibas, aliada à produção de sapatos para marcas conceituadas no mercado nacional e internacional, como os sapatos Miguel Vieira, Fugato, entre outras marcas. Entretanto, a empresa procurou diversificar a sua oferta, iniciando a produção de calçado feminino casual, quer para o mercado nacional, quer para o internacional, tendo a marca Isabel Marant como exemplo.

A constante melhoria na produção e a aposta na qualidade do produto permite à Everest a permanência no mercado e o aumento da competitividade.

A visita é semelhante à da Helsar, sendo possível, também, a observação do processo produtivo de um sapato, mas com características essencialmente masculinas.

#### **1.3.2.3. Academia de Design do calçado (CFPIC)**

A Academia de Design do Calçado ou CFPIC surgiu através de um protocolo estabelecido a 23 de dezembro de 1965 entre o Fundo de Desenvolvimento de Mão de Obra, o Grémio Nacional dos Industriais de Calçado e a Federação Nacional do Sindicato dos Operários Sapateiros. Atualmente, existem dois polos em atividade, nomeadamente o de São João da Madeira e de Felgueiras (Alves, 2014/2015).

A Academia de Design e Calçado (CFPIC), localizada em São João da Madeira, foi inaugurada em janeiro de 1966, tendo como objetivo melhorar a indústria do calçado, apostando na formação profissional. Assim, este centro de formação acompanha, desde o início, a evolução do tecido empresarial da região, na área do calçado, e tem apostado em formações que vão ao encontro das necessidades dos industriais (Academia de Design e Calçado-CFPIC, s.d.).

Atualmente, existem diversos cursos e formações dirigidos a diferentes públicos-alvo, com cursos de aprendizagem, cursos de especialização tecnológica (CET), cursos para ativos empregados, percursos formativos, formações modelares e formações à medida. A juntar a estas formações, existem *workshops* para a comunidade em geral (Academia de Design e Calçado-CFPIC, s.d.).

A visita à Academia de Design e Calçado permite ao visitante visualizar o processo produtivo de um sapato, mas em contexto de sala de aula. Esta visita inicia-se no *hall* do centro, onde se encontram expostos diversos sapatos feitos pelos seus formandos das áreas de Modelação e de *Design* (alguns deles premiados internacionalmente). Avançando de seguida para a sala de formação em contexto de trabalho, é possível observar os formandos na aprendizagem do processo produtivo de um sapato.

#### **1.3.2.4. Centro Tecnológico de Calçado de Portugal (CTCP)**

O Centro Tecnológico do Calçado de Portugal foi fundado em 1986 pela APICCAPS (Associação Portuguesa dos Industriais de Calçado, Componentes, Artigos de Pele e seus Sucedâneos), em conjunto com dois institutos do Ministério da Economia, o IAPMEI (Agência para a Competitividade e Inovação, I.P.) e o INETI (Instituto Nacional de Engenharia, Tecnologia e Inovação ). O CTCP é uma organização sem fins lucrativos, com instalações em São João da Madeira e em Felgueiras (Alves, 2014/2015).

De acordo com a mesma fonte, o CTCP apresenta como principais missões:

- Dar apoio técnico e tecnológico às empresas de calçado e aos seus recursos humanos, promovendo a sua formação;
- Melhorar a qualidade dos produtos e dos processos produtivos na indústria do calçado;



- Realizar trabalhos de investigação e desenvolvimento.

Com o intuito de responder aos seus objetivos, no CTCP são desenvolvidas atividades de apoio às indústrias de calçado, entre as quais se destacam:

- A realização de testes físicos e químicos aos materiais e matérias-primas utilizadas na indústria do calçado;
- A certificação de produtos e também de empresas no que se refere às normas ISO 9000, 14000, 1800 e NP 4457;
- Proteção da Propriedade Industrial;
- Classificação de peles e avaliação do conforto.

Durante a visita a este centro é possível conhecer uma exposição permanente, onde são expostos materiais que resultaram de investigações realizadas a produtos, materiais e processos.

De seguida, os visitantes dirigem-se ao Laboratório de ensaio, onde se realizam ensaios físicos e químicos aos materiais, é analisada a sua robustez e solidez, bem como, o conforto e poder de calce do produto. Também são realizados ensaios para o calçado de trabalho e segurança (Alves, 2014/2015).

A nível de testes físicos, o CTCP executa cerca de catorze. Testes químicos são quatro e ensaios condicionados são nove (Alves, 2014/2015). Durante a visita os visitantes podem assistir a alguns dos testes referidos anteriormente.

### **1.3.3. Circuito do Ferro**

No dia 26 de janeiro de 2016, data em que se celebrou o 4º aniversário do Turismo Industrial de São João da Madeira, foi inaugurado o Circuito do Ferro que passou a integrar o projeto.

Este novo circuito consiste na realização de duas visitas diferentes, mas complementares. Inicia-se com uma visita à Torre da Oliva, onde se dá a conhecer a história da antiga fábrica da Oliva, através de fotografias e de objetos expostos que contam parte da sua história. Esta visita termina com a subida até ao relógio da Torre, com vista panorâmica sobre parte da cidade e das antigas instalações da Oliva.

Terminada esta visita, segue-se para um outro edifício que também pertenceu empresa Oliva, a antiga Zona 2, designada atualmente, Oliva Creative Factory. Neste espaço, os visitantes poderão conhecer diversas empresas criativas que se encontram incubadas neste espaço.

Com a visita a estes dois espaços viaja-se pelo passado e pelo presente, pela inovação e criatividade sanjoanense.

#### **1.3.3.1. Torre da Oliva**

A Oliva foi uma empresa de metalurgia, fundada por António José Pinto de Oliveira, no ano de 1925. A marca Oliva tornou-se um símbolo e uma referência não só na indústria nacional e internacional, mas também na vida de muitos portugueses, que ainda hoje utilizam as famosas máquinas de costura Oliva. Contudo, nesta indústria metalúrgica não eram apenas produzidas as máquinas de costura, mas também torneiras, tubos, banheiras, aquecedores, ferros de engomar, entre outros objetos úteis na vida dos portugueses.

Esta foi uma das maiores empresas nacionais da época, empregando cerca de três mil trabalhadores. A Oliva destacou-se pela sua gestão diferenciadora e inovadora para a época. Serve como exemplo a criação da Fundação Oliveira Júnior e do Centro Cultural e Recreio “Oliva” que promovia diversas atividades para os trabalhadores e seus familiares, como colónias de férias, grupos teatrais, várias atividades desportivas, entre outras ações. Destacam-se assim, para além dos produtos produzidos na Oliva, a sua obra social, cultural, desportiva (Alves, 2016).

A Oliva é uma marca e uma história que perdura no tempo de muitas famílias portuguesas e principalmente sanjoanenses. Dada a sua importância, a CM de São João da Madeira em 2010 optou por adquirir o edifício da Torre da Oliva, recorrendo a obras de requalificação com o objetivo de preservar um monumento simbólico da cidade.

Em 2012, neste mesmo edifício, foi instalado o *Welcome Center* do Turismo Industrial de São João da Madeira/Loja Interativa de Turismo de São João da Madeira, Porto e Norte de Portugal. A estrutura arquitetónica do edifício permite ainda a realização de eventos públicos e privados nas suas salas. Em outubro de 2016, foi inaugurado, neste edifício, o Núcleo do Calçado, também este um projeto de carácter municipal.

#### **1.3.3.2. Oliva Creative Factory**

Em 2010 a CM de São João da Madeira adquiriu a Zona 2 (oficinas de fabrico gerais) da antiga fábrica da Oliva, com o intuito de requalificar o edifício e aí desenvolver um novo projeto. Foi assim, que nasceu a Oliva Creative Factory, pensada para apoiar e desenvolver indústrias criativas.

A OCF é hoje uma incubadora de empresas criativas, onde se instalam empresas de *design*, multimédia, moda, entre outras áreas. Além destas empresas, o edifício alberga ainda uma escola de dança, salas de ensaios e ainda o Núcleo de Arte. Este último representa um importante ponto de visita em São João da Madeira, sendo possível visitar duas exposições temporárias. Segundo a Câmara Municipal - SJM, 2016, o Núcleo de Arte apresenta como missão "estimular o diálogo público com a arte e a cultura contemporâneas".

A aquisição e recuperação do edifício da Zona 2 da emblemática Fábrica da Oliva, traduziu-se numa mais-valia para a cidade de São João da Madeira, trazendo até ela arte, cultura e inovação.

A visita à OCF permite aos visitantes conhecer as várias empresas que nela estão incubadas, bem como os produtos que produzem e comercializam.

#### **1.3.4. Heliotextil - Etiquetas e Passamanarias, S.A**

Empresa que se dedica à produção de etiquetas em tecido e passamanarias, a Heliotextil foi fundada a partir de uma sociedade de quotas em 1964 com a denominação de “Bulhosas” e Aguiar, Lda., passando em 1972 a adquirir a atual denominação (Alves, 2014/2015).

Na Heliotextil é possível ver as várias etapas da confeção de diversos produtos, desde fitas, etiquetas, elásticos, fitas rígidas, a cintos de segurança, entre outros. O processo produtivo tem início na tecelagem dos fios nos teares *Jacquards*, seguindo-se o tingimento do tecido, até aos diferentes acabamentos possíveis (Alves, 2014/2015).

Esta empresa é a única empresa do ramo dos têxteis que integra os Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira.

### **1.3.5. Viarco – Fábrica Portuguesa de Lápis**

A história da Viarco remonta a 25 de março de 1907 e à cidade de Vila do Conde. Nesse ano, foi criada uma sociedade por quotas designada “Faria, Cacheux & C.” que resultava numa indústria de produção de lápis cuja marca era denominada “Portugália”. Em 1929, a fábrica passou a designar-se “Fábrica Portuguesa de Lápis” (Alves, 2014/2015).

Foi em 1931 que a Viarco entrou na história de São João da Madeira, quando Manuel Vieira Araújo, empresário da Chapelaria sanjoanense, que detinha a empresa Vieira Araújo & Cº Lda., decidiu adquirir a fábrica de Vila do Conde. Cinco anos depois, em 1936, a marca Viarco (“Vi” – Vieira; “Ar”- Araújo; “Co” – C.<sup>a</sup> (Companhia)) é registada e, em 1941, a empresa é deslocada para a cidade de São João da Madeira (Alves, 2014/2015).

Após uma grave crise que afetou a empresa, José Vieira (bisneto do fundador) e a sua esposa Ana, adquiriram a Viarco, que assim continuou na família.

Esta empresa é um ícone da história de São João da Madeira e de Portugal apresentando uma série de particularidades que a tornam única. É provavelmente a fábrica mais pequena do mundo a produzir lápis e a única na Península Ibérica. Conta ainda com um grande espólio de máquinas consideradas património industrial, com as quais são produzidos os lápis e os diversos produtos inovadores e únicos.

Estes são alguns fatores que tornam a Viarco um objeto de estudo em variadas áreas, bem como notícia em diversos jornais e revistas.

A Viarco é um exemplo de património industrial e indústria viva, pois dá aos visitantes a possibilidade de conhecer as suas instalações e de observar o processo produtivo de um lápis, feito com os mesmos materiais e processos de há cem anos.

É de salientar, ainda, a capacidade de inovação e criatividade desta empresa, que tem ultrapassado obstáculos e, aos poucos, se tem conseguido internacionalizar com produtos diferentes e únicos.

#### **1.4. Perfil do turista**

O turismo industrial oferece ao turista uma experiência diferenciadora, dando-lhe a possibilidade de conhecer o património industrial de uma região, bem como de compreender e observar o processo produtivo de determinados bens que fazem parte do dia-a-dia da população.

O turista que procura o turismo industrial é aquele que pretende ver e fazer algo fora do comum, fugindo ao turismo de massas. O ser humano é curioso e o turismo industrial dá a oportunidade ao visitante de conhecer outras áreas de trabalho, perceber como funcionam as empresas e observar o processo produtivo de determinado produto (Jansirani e Mangai, 2013).

Para Abad (2011), os motivos que levam os visitantes a conhecer locais de património industrial são conhecer um ambiente distinto do habitual, aumentar o conhecimento histórico e arqueológico, conhecer técnicas e utensílios em desuso. Segundo este autor, o turismo industrial de património industrial permite ao visitante criar um vínculo com o passado.

Este turismo poderá atrair vários tipos de visitantes desde, as gerações mais velhas que procuram reviver e relembrar tempos passados às gerações mais novas que procuram por algo diferente e novo, que fuja ao tradicional (Hospers, 2002).

O Turismo Industrial em São João da Madeira atrai pessoas de várias faixas etárias ao longo de todo o ano, à exceção do mês de agosto, pelo facto de a maioria das empresas encerrar para férias.

O público que visita o Turismo Industrial de São João da Madeira é considerado um visitante e não um turista porque, por norma, não pernoita na cidade.

Segundo dados fornecidos pelo Turismo Industrial, relativos a 2015<sup>4</sup>, nos quatro anos de existência do projeto visitaram os circuitos cerca de 80 000 pessoas, na sua maioria público escolar, integrado em visitas de estudo, como se pode ver por este gráfico:

---

<sup>4</sup> Dados de 2015 fornecidos pelo Turismo Industrial de São João da Madeira

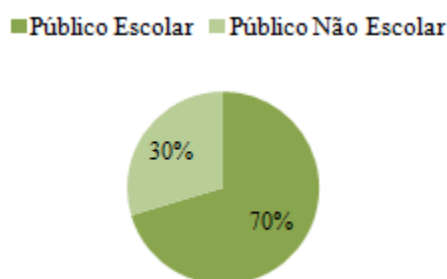


Gráfico 2 – Tipologia de visitantes (%)

Destes visitantes, apenas 2% são provenientes do estrangeiro, o que permite concluir que o Turismo Industrial de São João da Madeira é ainda um projeto desconhecido internacionalmente, devendo assim o município apostar numa maior divulgação e promoção do projeto e na participação em ações externas, para atrair turistas estrangeiros, o que seria uma mais-valia para o projeto de Turismo Industrial.



Gráfico 3 - Proveniência dos Visitantes

Mas, sendo um projeto relativamente recente, pode considerar-se que já recebeu um número significativo de visitantes, oriundos de regiões mais próximas de São João da Madeira.

Dados fornecidos pelo Turismo Industrial de São João da Madeira permitem verificar que a maioria dos visitantes é proveniente dos distritos de Aveiro e do Porto, seguidos pelos de Coimbra, Braga e Viseu.

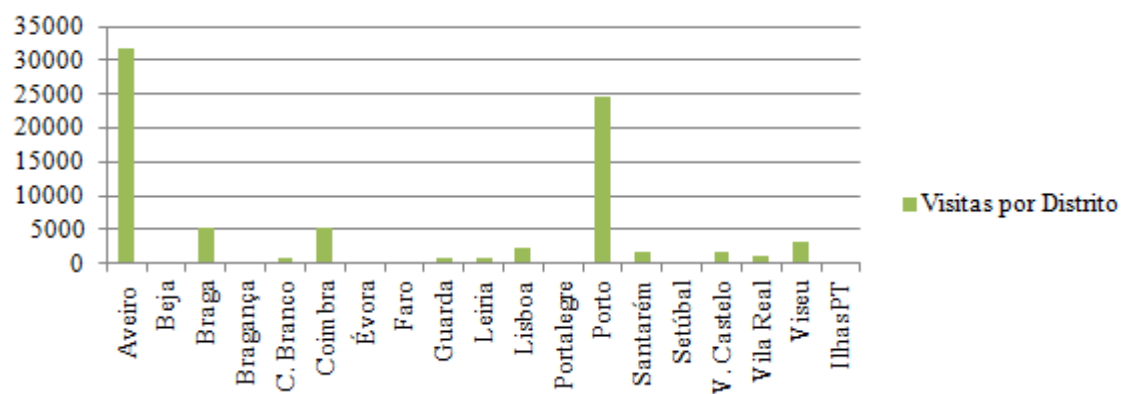


Gráfico 4 - Visitas por Distrito

A proveniência maioritária destes dois primeiros concelhos pode ser explicada pela sua proximidade relativamente a São João da Madeira e pela reduzida divulgação que o projeto ainda tem.

## Capítulo II – Atividades de Estágio

A escolha do Turismo Industrial de São João da Madeira como entidade de acolhimento para a realização do estágio deveu-se ao facto de este organismo apresentar conteúdos e tarefas relevantes para a minha formação académica, que se iniciou com a licenciatura em Turismo e se conclui agora com o mestrado em Línguas e Relações Empresariais.

Este não foi o primeiro contacto com a instituição, uma vez que já havia realizado visitas guiadas no âmbito do Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira. Contudo, as tarefas realizadas ao longo do estágio abrangeram diversas áreas ainda por mim desconhecidas.

No início do estágio, foram-me propostas várias tarefas que passavam por:

- Aplicação de conhecimentos adquiridos no mestrado de Línguas e Relações Empresariais e na licenciatura em Turismo;
- Contacto com diversas empresas;
- Contactos e apoio nas negociações com novas empresas da cidade de São João da Madeira;
- Desenvolvimento de projetos;
- Apoio na expansão do Turismo Industrial a nível nacional e internacional;
- Promoção e divulgação do Turismo Industrial de São João da Madeira em ações externas.

As atividades desenvolvidas decorreram em diversas áreas como receção/atendimento ao público, apoio logístico, arquivo de documentos, *marketing* e promoção, compras, apoio na área financeira, realização de visitas guiadas e participação em negociações com futuros parceiros do Turismo Industrial.

Todas elas foram desenvolvidas com o intuito de contribuir para um maior sucesso da instituição e resultaram numa maior experiência a nível profissional, inserindo-me assim no mundo laboral.



## 2.1.Receção/Atendimento ao público

A receção de um visitante, representando na maioria das vezes, o primeiro impacto que o cliente tem com a instituição, é muito importante, porque dela se forma a imagem da instituição que presta o serviço.

Assim, a estrutura física da receção e o recursos humanos (rececionistas) são elementos fundamentais para uma boa interação com o cliente, seja ela, presencial ou não. De acordo com Roim e Santos (2012), a aposta na qualidade dos serviços é, talvez, o fator mais importante para o sucesso e bom funcionamento de uma entidade de prestação de serviços.

Num posto de turismo a aposta na exigência da qualidade é inerente à execução das diversas funções de *back-office*, mas especialmente das de *front-office*, visto que a principal função é o atendimento (presencial ou não) ao público, exigindo diversas qualidades aos recursos humanos, como a boa comunicação verbal e não verbal, uma boa apresentação, bom conhecimento da região em que se insere e conhecimento de línguas. Estas qualidades deverão contribuir para uma melhor interação para com o visitante/cliente.

A entidade acolhedora, sendo o posto de turismo de São João da Madeira, inserido nas Lojas Interativas de Turismo do Porto e Norte de Portugal e o *Welcome Center* do projeto de Turismo Industrial de São João da Madeira, atribui importância redobrada ao atendimento e receção dos visitantes e turistas. No projeto de Turismo Industrial, há uma enorme exigência na qualidade das funções quer de *back-office* quer de *front-office*.

Ao longo dos cinco meses de estágio, realizei trabalhos de *back-office* e *front-office*. Porém, durante os primeiros dois meses, estive sobretudo no atendimento ao público, pelo facto de um dos recursos humanos se encontrar ausente. É de salientar que, na receção, por norma, estão presentes dois recursos humanos, pelo que, estive sempre acompanhada.

A interação com os visitantes no *Welcome Center* poderá ser feita de forma presencial, via *e-mail* ou por telefone. Assim, as principais funções do atendimento ao público são a resposta a *e-mails* (principalmente marcação de visitas de Turismo Industrial), o atendimento do telefone, para esclarecimento de dúvidas quer do turismo de

São João da Madeira quer do projeto de Turismo Industrial, e, por fim, a receção de grupos, no âmbito do Turismo Industrial.

É de salientar que a realização desta tarefa se revelou essencial para mim, quer a nível profissional, quer a nível pessoal. Contribuiu, sobremaneira, para uma melhoria da comunicação e para a diminuição da minha inibição perante o público.

É ainda importante referir que a aplicação de saberes adquiridos ao longo da realização do mestrado foi fundamental ao nível da comunicação, da linguagem, da utilização das línguas estrangeiras e na facilitação da interação com públicos e culturas distintos.

## **2.2. Atividades de Logística**

O funcionamento de qualquer entidade envolve uma série de necessidades logísticas, visíveis ou não, a diferentes níveis.

Como referi atrás, os visitantes, durante os circuitos usavam batas e aparelhos áudio.

Assim, ao longo do meu estágio, após a realização de cada visita tinha de colocar a lavar e a secar as batas, bem como recarregar os aparelhos áudio, para que estivessem prontos a serem utilizados na visita seguinte.

## **2.3. Arquivo de documentos e atualização de dados**

O arquivo de documentos e a constante atualização de dados são tarefas executadas, normalmente, pelos recursos humanos responsáveis pela receção.

Ao longo do meu estágio, tive a oportunidade de reorganizar alguns documentos que remetem para o início do projeto, bem como de arquivar documentos atuais e os processos de visita ao Turismo Industrial.

Não menos importante, é a constante atualização de dados, quer referentes ao Turismo Industrial quer ao turismo de São João da Madeira. Relativamente ao Turismo Industrial, a atualização de dados estatísticos é realizada com frequência, revelando-se importante, pois permite analisar o crescimento, estagnação ou diminuição do número de visitantes, quais as fábricas ou instituições mais procuradas, quais os meses de maior

procura, entre outros aspetos. Realizei, muitas vezes com outra colega, esta inserção e atualização de dados.

No que se refere ao turismo de São João da Madeira, e sendo o local o posto de turismo, a atualização de dados é também imprescindível. Tive a responsabilidade de atualizar a informação de todos os estabelecimentos hoteleiros, bem como de todos os restaurantes existentes na cidade de São João da Madeira, com o intuito de atualizar igualmente a informação no Turismo do Porto e Norte de Portugal. A concretização desta tarefa levou-me a entrar em contacto com todas as entidades hoteleiras e de restauração, a fim de recolher as informações necessárias.

#### **2.4. Marketing e promoção**

Atualmente, a utilização de uma boa estratégia de *marketing* e de uma forte aposta na promoção de qualquer serviço ou produto é fundamental para o sucesso da empresa e para consolidação nos mercados nacional e internacional. Nesta aposta, o posto de turismo ocupa um papel de relevo na promoção do destino, através da realização de atividades e na utilização de uma estratégia de *marketing* eficaz.

Porém, no que respeita ao projeto de Turismo Industrial, a promoção torna-se mais difícil e demorada, uma vez que este é um projeto de carácter municipal em que as verbas disponibilizadas são reduzidas. Todavia, sempre que possível, o projeto é dado a conhecer ao público através da presença em eventos, conferências e uma aposta na utilização da web 2.0 como mecanismo de divulgação e promoção.

É exemplo disso a presença de uma banca do Turismo Industrial num evento realizado pelo município sanjoanense dedicado ao andebol, designado Andebolmania, que junta equipas masculinas e femininas nacionais e internacionais (maioritariamente espanholas) e que atrai à cidade um número significativo de turistas. Para promoção do Turismo Industrial no evento, foram distribuídos *flyers* com o intuito de dar a conhecer o projeto e incentivar o público à realização de visitas. Esta iniciativa sortiu resultados positivos, uma vez que o número de visitas aumentou nestes dias.

Um dos objetivos iniciais do estágio era o apoio que devia prestar na expansão do Turismo Industrial a nível internacional. Para tal, realizei uma pesquisa de operadores

turísticos franceses que poderiam apoiar a promoção do projeto, enviando turistas a São João da Madeira para conhecer as diversas indústrias e centros integrados no projeto. A aposta no mercado francês justifica-se pelo facto de a França desempenhar um papel de relevo no que respeita à prática de turismo industrial. Um outro canal de divulgação foi o das Embaixadas. Assim, fiz uma pesquisa de contactos de todas as embaixadas com filial em Portugal, com o objetivo de se desenvolverem sessões de divulgação do projeto por parte da coordenadora, Dr.<sup>a</sup> Alexandra Alves, junto dos seus responsáveis.

Também a participação em ações de formação e em conferências foi uma forma de divulgação do projeto dos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira. Foi o caso da formação “Curso de Cómo activar el Turismo Industrial en la empresa”, que se realizou em Vigo, nas instalações da AJE Vigo<sup>5</sup>, organizada pela Ponle Cara al Turismo, Creative Tourism Galicia e a Asociación de Operadores de Turismo Industrial, e que permitiu uma breve apresentação do projeto em Espanha. A nível nacional, registo a ação externa que decorreu na cidade de Condeixa-a-Nova, no âmbito do III Encontro Regional de Técnicos de Turismo. Aí, pude assistir à palestra da Dr.<sup>a</sup> Alexandra Alves que, a convite, apresentou e deu a conhecer o projeto a outros municípios.

Contudo, a forte aposta da promoção dos Circuitos pelo Património Industrial reside na utilização das novas tecnologias e de algumas ferramentas da Web 2.0.

A utilização das tecnologias e de ferramentas de web 2.0 apresenta vantagens para as instituições que usufruem dos seus serviços. Teixeira *et al.* (2011) aponta como vantagens a maior rapidez na circulação de informação, o aumento do fluxo dessa informação a um custo reduzido e a criação de uma boa imagem da empresa a nível interno e externo (funcionários, consumidores e parceiros).

Como meios de comunicação, o projeto de Turismo Industrial tem ao seu dispor um blogue, páginas de *Facebook* e de *Instagram*, o *Pinterest*, um canal de vídeo no *Youtube* e o seu *Website*. Em qualquer um destes meios de promoção, a informação é constantemente atualizada.

O facto de o turismo de São João da Madeira se inserir nas Lojas Interativas de Turismo do Porto e Norte de Portugal facilita a divulgação e promoção das diversas

---

<sup>5</sup> Asociación de Jóvenes Empresarios de Vigo

atividades organizadas na cidade, bem como o projeto de Turismo Industrial, visto possuir uma plataforma *online* que permite a divulgação em todas as lojas interativas.

## **2.5.Compras**

Na área das compras as tarefas que desenvolvi incidiram no projeto de Turismo Industrial e no Turismo de São João da Madeira, mais concretamente na gestão de loja, através do controlo da entrada e saída de material disponibilizado para venda no *Welcome Center* pelas empresas parceiras e da venda desses materiais ao público.

Os materiais mais vendidos, são os da Viarco, adquiridos por norma depois da visita à empresa. Contudo, também estão disponíveis para venda produtos de outras empresas, como a Heliotextil e a Fepsa, bem como *merchandising* dos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira.

Por vezes, tal como outros colegas, também fazia pedidos de orçamentos de material necessário na loja.

## **2.6.Realização de visitas**

Esta atividade não me era desconhecida porque já integrava a bolsa de guias, desde setembro de 2015. Quando iniciei o meu estágio, realizava, apenas, visitas guiadas à empresa Viarco.

Porém, ao longo dos cinco meses de estágio acompanhei visitas realizadas por outros guias, com o intuito de obter a validação de guia em outras empresas. Neste período, foram realizadas duas validações: uma para a empresa Fepsa - Feltros Portugueses S.A; outra para a empresa de calçado Everest. Agora, estou apta para a realização de visitas nestas duas empresas.

No que se refere à realização de visitas, merece destaque a participação e apoio à inauguração de parte do Circuito do Ferro, no espaço da Torre da Oliva. A inauguração assinalou o quarto aniversário do projeto. Esta atividade exigiu preparação do espaço, a receção dos visitantes e apoio em termos de percurso e organização ao longo da visita.

O acompanhamento de visitas foi, talvez, a tarefa que mais contribuiu para um aumento das minhas aptidões pessoais e profissionais, obrigando-me a liderar um grupo,

por vezes com visitantes muito distintos, a ter rigor na comunicação, na transparência e na transposição da informação e a melhorar a adaptação do discurso tendo em conta o visitante.

Assim, de acordo com Brito (2008) o guia-intérprete tem de ter duas competências básicas: conhecer o espaço e os principais pontos de referência turística do local para melhor guiar o visitante; ter competências comunicativas como, o domínio de várias línguas, fluência na comunicação, ter um conhecimento mínimo do grupo e conhecimentos a nível cultural, de modo a conseguir transmitir a informação correta, de forma clara e concisa. O guia-intérprete é assim considerado como o interlocutor entre o turista e local de visita.

De acordo com este autor, o guia-intérprete encontra-se sujeito a alguns desafios, tais como ser um mediador de conflitos, para assegurar um bom relacionamento entre os turistas, entre o grupo e entre a comunidade local. Este papel exige ainda ao guia uma constante atualização de informação, não só do local mas também em termos culturais, com o intuito de melhor lidar com o grupo, indo ao encontro dos seus objetivos.

Apesar de os guias do Turismo Industrial de São João da Madeira não serem considerados guias-intérpretes, as competências necessárias são, em parte, semelhantes. Assim, no caso do Turismo Industrial de São João da Madeira, o guia tem de ter conhecimentos sobre a história e o processo produtivo das diferentes indústrias que integram o projeto e a capacidade de liderar um grupo, principalmente dentro das indústrias. A isto acresce a necessidade de um conhecimento, relativamente profundo, da cidade de São João da Madeira e das ofertas que o município coloca à disposição dos seus visitantes/turistas.

## **2.7.Participação em negociações com futuros parceiros do Turismo Industrial**

Desde o início dos Circuitos pelo Património Industrial que estava pensado um alargamento dos parceiros, com a inclusão de novas empresas sediadas em São João da Madeira, por forma a criar um novo circuito, o da colchoaria.

Os trabalhos de alargamento do projeto de Turismo Industrial foram retomados este ano com o intuito de aumentar a oferta de circuitos e empresas do projeto. Nesta nova fase,

vão entrar três novas empresas, a Molaflex Colchões, S.A., a Flexitex - Fábrica de Tecidos S.A. e a Bulhosas [Irmãos], S.A. As duas primeiras irão constituir o circuito da colchoaria, em que vai ser possível observar as várias fases e produtos necessários ao processo de produção de um colchão. A Bulhosas [Irmãos], empresa dedicada à produção de etiquetas em papel, vai permitir observar a produção de todos os tipos de etiquetas em papel.

A inclusão destas novas empresas nos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira exige um elevado trabalho de equipa. Estão envolvidos no processo, os responsáveis pela parceria de cada uma das empresas, a coordenadora do projeto, Dr.<sup>a</sup> Alexandra Alves, e uma arquiteta da CM que apoiará a criação dos percursos. O início dos trabalhos coincidiu com parte do meu período de estágio, pelo que, pude acompanhar o início deste processo.

Apesar do alargamento do Turismo Industrial ainda se encontrar numa fase embrionária, foram desenvolvidas visitas de conhecimento das indústrias e algumas ações necessárias à sua concretização. Pude acompanhar estas visitas e reuniões com a Dr.<sup>a</sup> Alexandra Alves, a arquiteta e com os responsáveis das empresas.

Após algumas reuniões, comecei a redigir os textos necessários para os guias de formação dos guias, que futuramente servirão de apoio às futuras validações nas respetivas empresas. Para tal, desloquei-me às empresas e realizei uma visita com o responsável, fazendo uma gravação áudio que foi transcrita para ser analisada pelos responsáveis das empresas. De referir que os textos ainda não tinham sido concluídos, aquando do fim do meu estágio.

Para além dos textos dos guias de formação, desenvolvi textos para os guias promocionais e para o *website* do Turismo Industrial de São João da Madeira. Estes textos, até ao momento, carecem da aprovação da Dr.<sup>a</sup> Alexandra Alves.

A participação no processo de alargamento a novos parceiros do Turismo Industrial, projeto importante para o turismo de São João da Madeira, revelou-se de grande interesse para mim, uma vez que participei no processo de negociação com as novas empresas, criando relações importantes para o futuro do projeto.

## 2.8.Outras

O Turismo Industrial de São João da Madeira, tal como outras ofertas turísticas, apresenta uma grande variação nos meses de procura.

Assim, nas semanas com menor afluência, desenvolvi, em conjunto com uma estagiária da área de Comunicação *Desing* e Multimédia, uma proposta de atividades para serem realizadas no Mercado Municipal da cidade, no âmbito da comemoração do Ano Internacional das Leguminosas<sup>6</sup>.

A proposta apresentada tinha como principais objetivos dinamizar o espaço e apelar à deslocação dos sanjoanenses ao evento. A organização e execução das atividades ficariam a cargo do departamento de turismo, e seriam uma mais-valia para a revitalização do espaço e da própria cidade. Contudo, por motivos alheios ao turismo, a atividade não se desenvolveu, ficando o projeto arquivado e apto a ser utilizado nos próximos anos.

Na área direcionada ao desenvolvimento de outras atividades turísticas na cidade, no âmbito do turismo de São João da Madeira, foi iniciada durante o meu período de estágio a programação de atividades para decorrerem durante os meses de julho, agosto e setembro na Praça Luís Ribeiro. Para a organização deste grande evento denominado “Verão de S. João”, subdividido em pequenos eventos que decorrem durante os fins-de-semana de cada mês, foi necessária a realização de várias pesquisas de atividades possíveis a serem desenvolvidas, de acordo com o espaço e a cultura da cidade.

Após a conclusão de pesquisa, foram efetuados os primeiros pedidos de orçamento, para de seguida ser desenvolvida a planificação do evento, que contou, em parte, com a minha participação.

Como disse antes, o espaço da Torre da Oliva não se destina apenas a albergar a Loja Interativa de Turismo do Porto e Norte de Portugal e *Welcome Center* do Turismo Industrial. Também disponibiliza salas para serem alugadas para a realização de eventos.

Sempre que necessário, dei apoio à organização e realização de eventos. Um exemplo disso foi o evento EDV Talks S. João da Madeira – Capital Humano organizado pela Associação de Municípios das Terras de Santa Maria.

---

<sup>6</sup> Anexo II





## **Capítulo III – O Projeto de Turismo Industrial de São João da Madeira: estudo de caso**

### **3.1.Pertinência do estudo**

Ao realizar o meu estágio no projeto dos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira, percebi que ainda não existe qualquer estudo sobre o Turismo Industrial na vertente da indústria viva sanjoanense, que apresente a perspetiva das empresas em relação ao projeto.

Além disso, a circunstância de o projeto atravessar uma fase de mudança, com a inclusão de três novas empresas (a Molaflex Colchões, S.A., a Flexitex - Fábrica de Tecidos S.A. e a Bulhosas [Irmãos], S.A), recomenda que faça um estudo de caso sobre a importância dos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira.

#### **3.1.1. Questão de estudo e objetivos**

Depois de reunir toda a informação necessária, através da revisão da literatura, identifiquei a questão central que devia presidir à realização deste trabalho de pesquisa.

- Identificar a perceção das empresas e da coordenadora do projeto dos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira.

Assim, são objetivos deste estudo de caso:

- Conhecer os motivos que levaram as empresas a participar no projeto dos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira;
- Comparar as opiniões das atuais e futuras empresas parceiras no projeto dos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira sobre as vantagens e desvantagens da integração das empresas no projeto de Turismo Industrial;
- Saber a opinião das empresas parceiras e da coordenadora do projeto de Turismo Industrial em relação ao alargamento às novas empresas.

### **3.1.2. Metodologia – Estudo de caso**

A metodologia utilizada no desenvolvimento do estudo de caso assentou numa revisão da literatura, através da análise de artigos científicos, para uma contextualização do tema, bem como na elaboração de três questionários de forma a obter a informação necessária para a realização do estudo.

O primeiro questionário foi dirigido a cada uma das empresas, e instituições que integram o projeto desde 2012, com um total de dez perguntas<sup>7</sup>. O segundo foi destinado a três das futuras empresas parceiras, com um total de onze perguntas<sup>8</sup>. E por último, procedi à realização de um questionário à coordenadora do projeto Dr.<sup>a</sup> Alexandra Alves, com um total de seis questões<sup>9</sup>.

### **3.1.3. Amostra**

Inicialmente pretendia-se obter a perspetiva de todas as empresas, centros e museu que integram ou vão integrar o projeto. Contudo, a falta de resposta de algumas instituições obrigou-me à redução da amostra.

Das seis empresas parceiras apenas foi possível obter resposta de quatro delas, Heliotextil – Etiquetas e Passamanarias, S.A; Cortadoria Nacional de Pêlo, S.A; Fábrica de Calçado Everest, Lda.; e Fepsa – Feltros Portugueses, S.A. No que se refere aos dois centros, apenas o Centro Tecnológico do Calçado respondeu. Do Museu da Chapelaria não obtive qualquer resposta. Após a análise dos questionários e indo de encontro aos atuais objetivos estipulados para o presente estudo de caso, as respostas fornecidas pelo CTCP não foram consideradas.

Dos futuros parceiros tenho, apenas, a perspetiva da Molaflex Colchões, S.A. e da Flexitex - Fábrica de Tecidos S.A.. As duas empresas constituirão o circuito da colchoaria. A Bulhosas [Irmãos], S.A. não respondeu.

Tendo em conta, a dimensão da amostra e o facto de o alargamento do projeto recair sobre empresas em laboração, optou-se por realizar o estudo sobre o Turismo Industrial à

---

<sup>7</sup> Anexo III

<sup>8</sup> Anexo IV

<sup>9</sup> Anexo V

indústria viva do projeto. Assim sendo, participaram no estudo seis de nove empresas, o que corresponde a 66,7% das empresas em laboração.

### 3.2. Apresentação e análise de resultados

Através dos questionários realizados às empresas parceiras do projeto foi possível analisar as principais razões que as levaram à sua integração no projeto dos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira, bem como as principais vantagens e desvantagens dessa mesma integração. Foi ainda possível perceber qual a opinião em relação ao alargamento do projeto a novas empresas e ainda aferir os principais pontos fracos e fortes do Turismo Industrial em São João da Madeira.

De seguida apresentamos os resultados dos questionários dirigidos às empresas que integram o projeto desde 2012, seguindo-se a análise dos questionários das empresas que vão integrar o projeto e, por fim, a análise do questionário dirigido à coordenadora do projeto.

#### 3.2.1. Análise de resultados dos questionários às empresas parceiras do projeto de Turismo Industrial

Tabela 3 - Frequência das respostas às questões do questionário preenchido pelas empresas parceiras

Variável	Resposta	F
<b>Balanço da integração da empresa no projeto de Turismo Industrial</b>	Balanço muito positivo	2
	Bom	2
	Crescimento sustentável, constante e seguro	1
	Abrir as portas à comunidade	1
	Dar a conhecer o produto e o processo produtivo	2
<b>Motivos de Integração no projeto de Turismo Industrial</b>	Divulgar o património industrial	1
	Desenvolver a cidade de São João da Madeira	2
	Notoriedade da empresa	1
	Preservar uma memória coletiva	1
	Preservar o "saber fazer", passado de geração em geração	2
<b>Vantagens da parceria com o projeto de Turismo Industrial</b>	Reconhecer e divulgar a empresa	2
	Motivar os colaboradores	1
	Abertura à sociedade	1
	Criar sinergias e aprendizagens entre empresas	2

<b>Variável</b>	<b>Resposta</b>	<b>F</b>
<b>Desvantagens da parceria com o projeto de Turismo Industrial</b>	Reconhecer o desenvolvimento da empresa	1
	Falta de recursos humanos no acompanhamento das visitas	1
	Grupos numerosos, por vezes, perturbadores	2
	Alteração da agenda pelo não cumprimento de horários	1
	Vulnerabilidade à espionagem industrial	1
<b>Interferência das visitas no funcionamento da empresa e na rentabilidade dos funcionários</b>	Aumentar o brio profissional	1
	Aumentar a motivação pessoal e profissional	2
	Visitas enquadradas na rotina da empresa	1
	Grupos numerosos perturbam pelo ruído	1
<b>Aspetos a melhorar no projeto e no decorrer das visitas</b>	Sim	3
	Não	1
	Cumprimento de horários	1
	Melhorar os aparelhos áudio	1
	Novas abordagens surgirão com o desenvolvimento do projeto	1
	Desenvolver novas atividades entre empresas e outras para o público em geral	1
<b>Opinião sobre o alargamento do projeto de Turismo Industrial</b>	Excelente	4
	Maior oferta para os visitantes	2
	Maior interesse por conhecer São João da Madeira	1
<b>Pontos fracos do projeto de Turismo Industrial</b>	Perturbação causada em alguns setores da empresa	1
	Falta de divulgação do projeto	1
	Elevada rotatividade dos recursos humanos	1
	Escassos recursos financeiros	1
	Falta de serviços em São João da Madeira complementares ao projeto	1
<b>Pontos fortes do projeto de Turismo Industrial</b>	Todas as sinergias/parcerias existentes	2
	Equipa motivada e profissional	2
	Disponibilidade da equipa	1
	Divulgação da empresa	1
	Divulgação da arte da chapelaria	1
	Divulgação da cidade de São João da Madeira	1
	Originalidade	1
	Potencialidade de crescimento	1
	Marca na construção da identidade do território	1

A Tabela 1 apresenta a súmula das respostas obtidas no questionário efetuado às empresas atualmente inseridas no projeto Circuitos pelo Património Industrial. Verifica-se que o balanço da integração das empresas no projeto, ao longo de quatro anos, foi considerado muito positivo.

Um dos principais motivos de integração no projeto, apresentados com maior frequência pelas empresas, foi a possibilidade de dar a conhecer o produto e o processo produtivo. Por outro lado, a contribuição do projeto para a preservação do “saber fazer”, que foi passando de geração em geração, constituiu outro dos motivos. Mas, através da análise dos dados, é possível aferir que os motivos de integração nem sempre se prendem com a empresa, visto que o desenvolvimento da cidade de São João da Madeira foi apontado duas vezes, ao longo dos questionários, como sendo uma das razões para a adesão, que acarreta vantagens e desvantagens para as próprias empresas. Assim, as principais vantagens apontadas dizem respeito ao reconhecimento e divulgação da empresa, bem como às sinergias criadas, através da interação com as restantes empresas parceiras. A principal desvantagem está no facto de os grupos mais numerosos, por vezes, perturbarem o normal funcionamento da empresa. Mas, de acordo com as respostas obtidas, as visitas podem também interferir positivamente no funcionamento da empresa e na rentabilidade dos funcionários, aumentando a sua motivação pessoal.

Ao analisar a variável sobre os aspetos que devem ser melhorados no decorrer das visitas, três dos questionados consideraram que existem aspetos a melhorar como por exemplo, maior rigor no cumprimento de horários, um melhoramento dos aparelhos áudio e o desenvolvimento de novas atividades por parte do projeto, quer para o público em geral, quer para os próprios parceiros.

Estando o projeto a começar uma nova fase, com o alargamento a novas empresas, torna-se pertinente aferir qual a opinião dos atuais parceiros. Assim, analisando as respostas obtidas, a opinião dos parceiros em relação ao alargamento do projeto é excelente, uma vez que contribui para uma maior oferta de empresas e circuitos disponibilizados aos visitantes, bem como suscita um maior interesse da população em conhecer São João da Madeira.

Porém, em qualquer projeto existem pontos fracos e fortes. Assim, os principais pontos fracos do projeto prendem-se com a perturbação causada em alguns setores da empresa; a falta de divulgação do projeto; a elevada rotatividade dos recursos humanos; os escassos recursos financeiros; e a falta de serviços de apoio complementares ao projeto em São João da Madeira. Relativamente aos pontos fortes, os mais referidos foram as sinergias/parcerias existentes e a existência de uma equipa motivada e profissional.

### 3.2.2. Análise de resultados dos questionários às futuras empresas do projeto de Turismo Industrial

Tabela 4 - Frequência das respostas às questões do questionário preenchido pelas novas empresas

Variável	Resposta	F
<b>Motivos de Integração no projeto de Turismo Industrial</b>	Criar uma interface de partilha entre empresa, comunidade local e público em geral	1
	Participar nas dinâmicas da região e da cidade	1
	Solicitação e bom poder de persuasão por parte do TI	1
<b>Contribuição do projeto de Turismo Industrial para o sucesso da empresa</b>	Sim	1
	Não	1
	Contribuirá para uma maior interação entre empresa e consumidores finais	1
	Não irá contribuir, visto a empresa não vender o seu produto diretamente ao público	1
<b>Vantagens da integração da empresa no projeto de Turismo Industrial</b>	Desmistificar/dar a conhecer o processo produtivo	2
	Melhorar o <i>feedback</i> entre o consumidor final e a empresa	1
	Fortalecer a imagem da empresa através da projeção da marca	1
	Melhorar a organização interna e a estrutura industrial	1
	Aumentar o estímulo dos colaboradores	1
<b>Desvantagens da integração da empresa no projeto de Turismo Industrial</b>	O decorrer das visitas causará pontos/momentos "mortos" na produção	1
	As visitas representarão algumas perdas de produtividade	1
	Não são apresentadas considerações	1
<b>Contributo das visitas no aumento da moral dos funcionários e no seu rendimento</b>	Sim	2
	Aumentar o rendimento dos funcionários	1

Variável	Resposta	F
<b>O projeto de Turismo Industrial enquanto uma oportunidade de promoção da empresa</b>	Sim	1
	Não	1
	Promover a empresa, mesmo esta sendo uma patente à escala nacional	1
<b>Melhoramento no decorrer das vistas</b>	Não são realizadas considerações	1
	Cuidado adicional com a segurança na empresa em específico	1
<b>Pontos fortes do projeto de Turismo Industrial</b>	Contribuir para uma maior projeção das empresas	2
	Contribuir para o aumento da notoriedade da empresa	2
	Promover a cidade de São João da Madeira	1
	Contribuir para o desenvolvimento da economia local, pelo aumento do número de visitantes na região	1
	Gerar oportunidades de trabalho	1
<b>Pontos fracos do projeto de Turismo Industrial</b>	Não são identificados	1
	Espionagem industrial	1

Na Tabela anterior é apresentada a frequência de respostas obtidas através da realização de um questionário dirigido às empresas que vão integrar os Circuitos pelo Património Industrial. Por falta de resposta de uma das empresas, só serão analisadas as respostas da Molaflex Colchões S.A. e da Flexitex - Fábrica de Tecidos S.A..

Analisando de uma forma geral as respostas apresentadas na Tabela 4, estas permitem concluir que os motivos que levaram ambas as empresas a integrar o projeto são distintos. Assim, os motivos mencionados pelas empresas foram, a possibilidade de criar uma maior ligação e interação entre a empresa, a população e os consumidores finais e ainda a oportunidade de uma maior participação nas dinâmicas da região. Contudo, foi mencionado por uma das empresas o facto de o Turismo Industrial ter solicitado a sua integração no projeto.

No que se refere à contribuição da integração no projeto dos Circuitos pelo Património Industrial as respostas também não foram unânimes, sendo que uma das empresas acredita que esta integração proporcionará uma maior interação com os consumidores finais, enquanto a outra instituição acredita que a sua integração no projeto



em nada irá contribuir para esta interação pelo facto de a mesma não vender os seus produtos diretamente aos consumidores finais.

Porém, ambas acreditam que a sua integração no projeto trará vantagens, ao permitir dar a conhecer ao público todo o processo produtivo das suas empresas. Apesar de o número das vantagens ser superior ao das desvantagens, estas também foram mencionadas, salientando-se o facto de as visitas causarem momentos de interrupção em algumas secções de produção, traduzindo-se isto em perdas de produtividade. Por outro lado, ambas as empresas acreditam que as visitas irão contribuir de forma positiva para o aumento do rendimento dos funcionários, ainda que a avaliação desta questão só se possa confirmar depois das primeiras visitas.

Uma outra questão considerada relevante prende-se com a organização das visitas. Tendo os responsáveis das futuras empresas assistido a uma visita numa outra empresa que já está inserida no projeto, uma delas chama a atenção para a necessidade de uma segurança acrescida, dada a existência de equipamentos que se poderão revelar perigosos para os visitantes.

Relativamente a pontos fortes do projeto, são referidos o contributo para a projeção da empresa e o aumento da sua notoriedade. Em oposição, uma das empresas aponta como ponto fraco do projeto a sua vulnerabilidade à espionagem.

Todavia, o facto de ainda não integrarem o projeto e de ainda não terem experiência e *feedback* em relação às visitas não lhes permite dar respostas objetivas a certas questões. Isto aliado ao facto de ambas as empresas possuírem dois modelos de negócio distintos. Uma adota o modelo B2B (*business-to-business*), enquanto a outra, o B2C (*business-to-customer*).

### **3.2.3. Análise de resultados do questionário à coordenadora do projeto de Turismo Industrial**

Na Tabela 5 é possível observar as respostas obtidas através do questionário preenchido pela coordenadora técnica responsável pelo projeto de Turismo Industrial, em que apresenta a sua perspetiva em relação aos Circuitos pelo Património Industrial, bem como ao futuro alargamento do projeto.

Tabela 5 - Resposta às questões do questionário preenchido pela coordenadora do projeto de Turismo Industrial

<b>Variável</b>	<b>Resposta</b>
<b>O papel do projeto de Turismo Industrial para com a cidade e a comunidade sanjoanense</b>	Desempenha um papel de proximidade da população com a indústria
	Reconhecimento da identidade e memória local
	Restituição de uma imagem renovada à cidade
<b>Pontos Fortes do projeto de Turismo Industrial</b>	Maior proximidade com a indústria
	Salvaguardar a memória e identidade local
	Modelo de gestão único
<b>Pontos Fracos do projeto de Turismo Industrial</b>	Período de visita (semanal)
<b>Motivo da escolha das três novas empresas para integrar o projeto de Turismo Industrial</b>	Consolidação da oferta turística tendo em conta a malha industrial local
<b>Importância do alargamento para o projeto de Turismo Industrial</b>	Novos conceitos
	Novas visitas
	Novos processos produtivos
<b>Alterações do projeto de Turismo Industrial após o alargamento</b>	Maior reforço na comunicação social
	Maior divulgação e promoção do Turismo Industrial
	Maior oferta e diversidade
<b>Motivos de integração das empresas no projeto de Turismo Industrial</b>	Novo canal de comunicação
	Transparência entre a fábrica e a comunidade

Ao analisar a tabela anterior, é de salientar o papel que o Turismo Industrial desempenha relativamente à cidade e à comunidade sanjoanense, criando proximidade da população com a indústria, contribuindo para um reconhecimento da identidade e da memória local, e dando uma imagem renovada à cidade.

Entre os pontos fortes do projeto, na ótica da coordenadora, estão a possibilidade de uma maior proximidade com a indústria, a salvaguarda da memória e identidade local, e o modelo de gestão único do projeto. O único ponto fraco apresentado pela coordenadora é o facto de apenas ser possível fazer visitas durante a semana.

As três últimas questões realizadas prendem-se com nova a fase do projeto, em que serão integradas a três novas empresas referidas anteriormente. De forma a perceber quais

os critérios tidos em conta na escolha das três futuras empresas parceiras, a coordenadora apresenta como principal fator a criação de uma oferta turística consolidada, tendo em conta a malha industrial de São João da Madeira. Ainda na ótica da coordenadora técnica, os principais motivos que levam as empresas a quererem integrar o projeto são as possibilidades que ele oferece, ao criar um novo canal de comunicação e de transparência entre a fábrica e a comunidade.

Quanto à importância que o alargamento representa para o projeto destaca-se a criação de novos conceitos, de novas visitas e do conhecimento novos processos produtivos. Com este alargamento, espera-se um maior reforço de notícias na comunicação social, uma maior divulgação e promoção do Turismo Industrial e maior oferta e diversidade nas visitas disponibilizadas.

De acordo com as respostas obtidas, é possível assim concluir que o alargamento é uma mais-valia para o projeto, tornando-o mais consolidado e com uma maior oferta disponibilizada aos visitantes.

### **3.3.Síntese da análise dos resultados**

Dando resposta a um dos objetivos deste estudo de caso e comparando as opiniões dos questionados, os principais motivos que levam as empresas a interessar-se pela integração no projeto são: dar a conhecer o produto e o processo produtivo; desenvolver a cidade de São João da Madeira; preservar o “saber fazer” passado de geração em geração. No entanto, a coordenadora do projeto de Turismo Industrial e uma das futuras empresas são da opinião que o principal motivo que leva à integração nos Circuitos pelo Património Industrial é possibilidade de criar uma interface de partilha entre a empresa, a comunidade local e o público em geral. Em oposição aos motivos referidos anteriormente, uma das futuras empresas revela que um dos principais motivos da sua integração no projeto se deve à solicitação e boa persuasão por parte do turismo industrial para que esta viesse a integrar os Circuitos pelo Património Industrial.

Respondendo ao segundo objetivo deste estudo de caso sobre as vantagens e desvantagens na integração do projeto, os questionários apontam para várias vantagens, a saber: reconhecer e divulgar a unidade fabril, criar sinergias e aprender entre empresas, melhorar o *feedback* entre o consumidor final e a empresa, desmistificar o processo

produtivo, fortalecer a imagem da empresa pela projeção da marca, aumentar o estímulo dos colaboradores e melhorar a organização interna e a estrutura industrial da unidade fabril. Quanto às principais desvantagens, as empresas parceiras referem que os grupos numerosos são por vezes perturbadores, chegando uma a referir que as visitas podem causar momentos “mortos” na produção com consequências na produtividade.

Relativamente às opiniões das empresas parceiras e da coordenadora do projeto dos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira sobre o alargamento a novas empresas, as opiniões são bastante favoráveis, na medida em que criam uma maior oferta para os visitantes. A coordenadora do projeto de Turismo Industrial é da opinião que o alargamento irá trazer novos processos produtivos, novos conceitos e novas visitas.



## **Considerações Finais**

A realização do estágio académico no departamento de Turismo da CM de São João da Madeira representou um importante contributo para o meu enriquecimento pessoal e profissional.

Estando o setor do turismo em crescimento em Portugal, a aposta numa oferta turística diversificada que permita ao turista/visitante obter um conjunto de experiências diferenciadoras é cada vez mais procurado, para fugir ao turismo de massas. Um bom exemplo de oferta diversificada é o Turismo Industrial que, com o passar dos anos, tem vindo a despertar o interesse não só dos turistas mas também das entidades públicas e privadas, que têm percebido o seu potencial em termos turísticos e empresariais. Assim, tem-se a verificado um aumento e desenvolvimento de vários projetos a nível nacional.

Tal como foi referido ao longo do presente relatório, o estágio centrou-se no desenvolvimento de atividades do turismo de São João da Madeira e, sobretudo, do projeto de Turismo Industrial “Circuitos pelo Património Industrial”. A integração e participação neste projeto, revelou-se de enorme importância para mim, não só pelas atividades desenvolvidas e por todas as aprendizagens adquiridas ao longo do estágio, mas também por ser um projeto pioneiro em Portugal, diferenciando-se de todos os outros pelo seu modelo de gestão único, suscita o interesse de outros municípios, que procuram seguir o modelo sanjoanense.

Ainda que todas as atividades desenvolvidas ao longo dos cinco meses tenham sido pessoal e profissionalmente importantes, permito-me salientar duas: a realização de visitas e a participação em negociações com os futuros parceiros do projeto de Turismo Industrial. A primeira permitiu-me conhecer os diversos processos produtivos e o funcionamento interno de uma empresa e ainda contactar outros guias e os muitos visitantes, o que contribuiu para o meu enriquecimento pessoal. A segunda proporcionou-me o contacto com os futuros parceiros dos Circuitos pelo Património Industrial e a participação em reuniões para planear a inserção de novas indústrias no projeto e as futuras visitas a essas unidades fabris. Atendendo à importância do alargamento do projeto, achei pertinente a realização de um estudo de caso sobre o tema e sobre o Turismo Industrial de São João da Madeira, de enorme importância para a cidade e para a população sanjoanense.

Com enorme potencial, este projeto apresenta pontos fortes e oportunidades. Porém, alguns problemas que, ao longo do estágio, detetei no projeto podem impedir o seu crescimento e desenvolvimento. O primeiro assenta no facto de o Turismo de São João da Madeira só oferecer visitas à semana, acabando assim por restringir o público-alvo, uma vez que o horário de funcionamento coincide com o horário laboral da maioria da população, a que acresce o facto de no mês de agosto a maioria das empresas encerrar para férias, o que impede a realização de visitas. O segundo prende-se com a pouca divulgação do projeto, quer a nível nacional quer a nível internacional. Mesmo assim, têm vindo a ser feitas diversas candidaturas a projetos com o intuito de apoiar a divulgação do projeto como produto turístico.

Refira-se, por último, que a realização do estágio e do presente relatório contribuiu para colocar em prática as aprendizagens adquiridas ao longo da licenciatura em Turismo, bem como no decorrer do mestrado em Línguas e Relações Empresariais, sendo muito importante para mim conseguir um complemento entre as duas áreas de formação. Sinto que adquiri várias competências técnicas e sociais importantes, que serão úteis futuramente a nível profissional e pessoal. Saliento, ainda, o desenvolvimento das minhas capacidades comunicativas e o maior conhecimento que passei a ter do setor empresarial, bem como do funcionamento de uma entidade pública de turismo. Mas, acima de tudo, a oportunidade de integrar uma equipa jovem e dinâmica que me permitiu perceber o quão importante é trabalhar em grupo para o desenvolvimento de um projeto novo e com um enorme potencial de crescimento.

## Bibliografia

[1] Abad, C. (2004). “La reutilización del patrimonio industrial como recurso turístico: aproximación geográfica al turismo industrial”. *Treballs de la Societat Catalana de Geografia*, 57, 7-32.

[2] Abad, C. (2011). “Paisajes industriales e industrias para el turismo: simbolismo patrimonial y alcance territorial”. *ROTUR/Revista de Ocio y Turismo*, (4), 15-32.

[3] Academia de Design e Calçado – CFPIC (s.d). *Formação*. Disponível em: <http://www.cfpic.pt/index.php>. [Acedido a 28 de julho de 2016].

[4] Academia de Design e Calçado – CFPIC (s.d). *Quem Somos*. Disponível em: <http://www.cfpic.pt/index.php?cMILID=SUS56D71A30C0775&cMILL=2&mIID=SUS56D71A07DEA92&mIN=Quem+Somos&mILA=&cMILID2=SUS56D71A30C0775&mIID2=SUS56D71A07DEA92&mIN2=Quem+Somos>. [Acedido a 28 de julho de 2016].

[5] Alves, A. (2014/2015). “A Indústria da Chapelaria em S. João da Madeira”. *Dossier: Chapelaria – Guia dos STI*, Município de S. João da Madeira: Turismo Industrial, 1-10.

[6] Alves, A. (2014/2015). “Academia de Design do Calçado (CFPIC)”. *Dossier de Formação – Guia dos STI*, Município de S. João da Madeira: Turismo Industrial, 21-23.

[7] Alves, A. (2014/2015). “Centro Tecnológico de Calçado de Portugal”. *Dossier de Formação – Guia dos STI*, Município de S. João da Madeira: Turismo Industrial, 24-26.

[8] Alves, A. (2014/2015). “Cortadoria Nacional de Pêlo”. *Dossier de Formação – Guia dos STI*, Município de S. João da Madeira: Turismo Industrial, 12-14.

[9] Alves, A. (2014/2015). “Evereste”. *Dossier de Formação – Guia dos STI*, Município de S. João da Madeira: Turismo Industrial, 19-20.

[10] Alves, A. (2014/2015). “Heliotextil”. *Dossier de Formação – Guia dos STI*, Município de S. João da Madeira: Turismo Industrial, 4-7.

[11] Alves, A. (2014/2015). “Helsar”. *Dossier de Formação – Guia dos STI*, Município de S. João da Madeira: Turismo Industrial, 15-18.



[12] Alves, A. (2014/2015). “Viarco”. *Dossier de Formação – Guia dos STI*, Município de S. João da Madeira: Turismo Industrial, 1-3.

[13] Alves, A. (2014/2015). *Dossier de Formação – Guia dos STI*. Município de S. João da Madeira: Turismo Industrial.

[14] Alves, A. (2014/2015). *Dossier: Chapelaria – Guia dos STI*. Município de S. João da Madeira: Turismo Industrial. 1-10.

[15] Alves, A. (2016). Oliva. *Memórias de uma marca Portuguesa*, 1-10.

[16] Brito, L. M. (2008). O Guia-Intérprete: Mediador Intercultural. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (10), 67-84. Disponível em: [https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/2446/3/2008.01.001\\_.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/2446/3/2008.01.001_.pdf) [Acedido a 20 de agosto de 2016].

[17] Câmara Municipal - SJM (2015). *Organograma*. Disponível em: <http://www.cm-sjm.pt/8201>. [Acedido a 25 de outubro de 2016].

[18] Câmara Municipal - SJM (2015). *S. João da Madeira Capital do Calçado*. Disponível em: <http://www.cm-sjm.pt/1842>. [Acedido a 1 de agosto de 2016].

[19] Câmara Municipal – SJM (s.d.). *Turismo Industrial*. Disponível em: <http://turismoindustrial.cm-sjm.pt/contents/view/turismoindustrial> [Acedido a 1 de agosto de 2016].

[20] Câmara Municipal - SJM (s.d.). *Turismo Industrial. Núcleo de Arte da Oliva – Indústria e Arte Lado a Lado*. Disponível em: <http://turismoindustrial.cm-sjm.pt/contents/view/998>. [Acedido a 1 de agosto de 2016].

[21] Cordeiro, J. M. L. (2012). “Oportunidades e fragilidades do turismo industrial”. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 1, 9-18.

[22] Cortadoria. (s.d.). *Produtos*. Disponível em: <http://www.cortadoria.pt/PT/produtos/>. [Acedido a 28 de julho de 2016].

[23] Fepsa – Felt Hat Bodies. (2016). *História*. Disponível em: <http://www.fepsa.pt/company/historia>. [Acedido a 28 de julho de 2016].

[24] Franco, I. C. (2011). “La comercialización del turismo industrial”. *ROTUR/Revista de Ocio y Turismo* (4), 161-180

[25] Frew, E. A (2000) *Industrial tourism: a conceptual and empirical analysis*. Victoria University, Austrália.

[26] Hospers, G. (2002). “Industrial Heritage Tourism and Regional Restructuring in the European Union”. *European Planning Studies*, 10(3), 397-404.

[27] INE. (2015). *Portal do Instituto Nacional de Estatística*. Disponível em: [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_unid\\_territorial&menuBOUI=13707095&contexto=ut&selTab=tab3](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_unid_territorial&menuBOUI=13707095&contexto=ut&selTab=tab3). [Acedido a 16 julho 2016].

[28] Jansirani, S. e Mangai (2013). “Industrial Tourism: An Introduction”. *Journal of Business and Management*, 9(4), 12-14.

[29] Martín, M. A. Z. (2011). “La visita de empresa, otra forma de hacer turismo”. *Estudios Geográficos*, 72(270), 291-391.

[30] Museu da Chapelaria. (s.d.). *Museu*. Disponível em: <http://museudachapelaria.blogspot.pt/p/museu.html>. [Acedido a 28 de julho de 2016].

[31] Otgaar, A. (2010). *Industrial Tourism - Where the Public Meets the Private*. Roterdão: Erasmus University Rotterdam.

[32] Otgaar, A., Bergm L. V. D., Berger, C. e Ferg, R. X. (2008). *Industrial Tourism: opportunities for city and enterprise*. Roterdão: Erasmus University Rotterdam.

[33] Roim, T.P.B., e Santos, A.C. (2012). “O setor de recepção como fator de qualidade e um diferencial para os meios de hospedagem”, *Revista Científica Eletrônica de Turismo*, 9(17), 1-10. Disponível em: [http://faef.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/74d8e1Q3Lt8BSG4\\_2013-5-23-18-4-14.pdf](http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/74d8e1Q3Lt8BSG4_2013-5-23-18-4-14.pdf) [Acedido a 20 de agosto de 2016].

[34] Teixeira, F. L. C., Filho, H. N. H., Pires, A. M., & Oliveira, S. R. G. (2011). Web 2.0 nas Empresas: a que será que se destina. *GVexecutivo*, 10(2), 30-34. Disponível

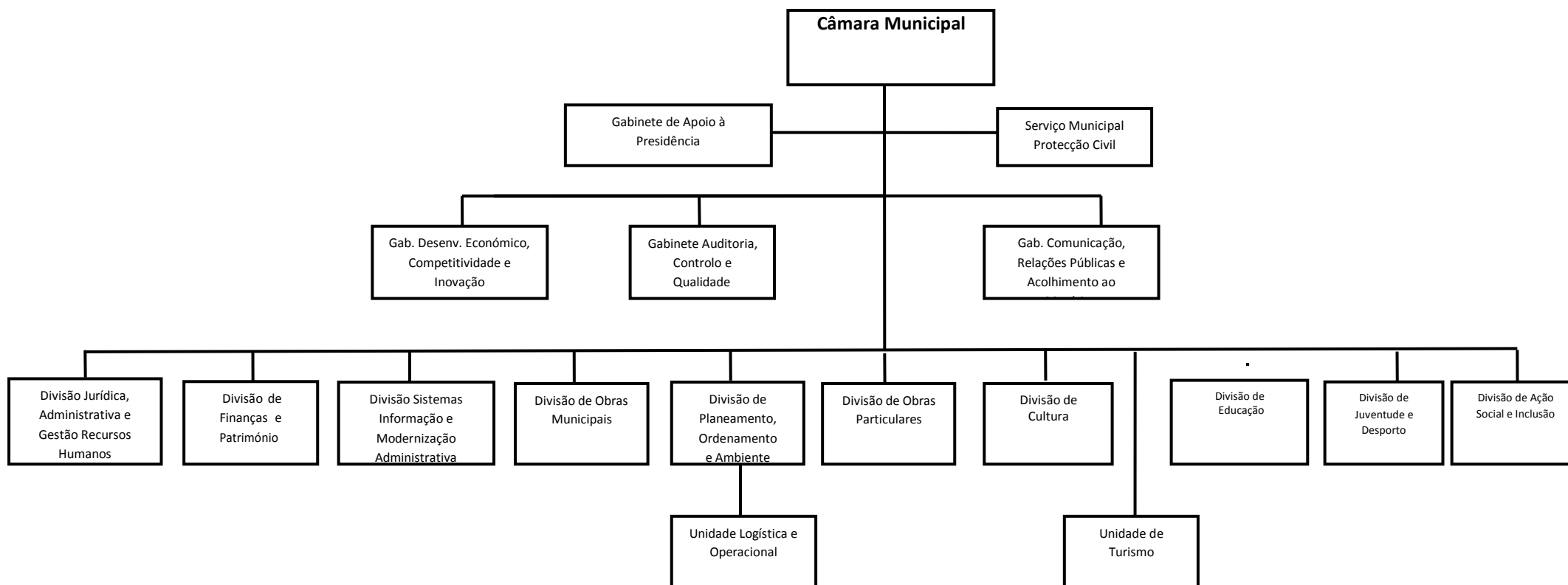
em: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=1c6cb65a-1559-4774-b81b-737eb043fcb5%40sessionmgr4006&vid=15&hid=104> [Acedido a 20 de agosto de 2016].

[35] TICCIH - The International Committee for the Conservation of the Industrial Heritage. (2003). *Carta de Nizhny Tagil sobre o Património Industrial*. Disponível em: <http://ticcih.org/wp-content/uploads/2013/04/NTagilPortuguese.pdf>. [Acedido a 01 de julho de 2016].

## **ANEXOS**



## Anexo I – Organograma da CM de São João da Madeira





## **Anexo II – Proposta para a Comemoração do Ano Internacional das Leguminosas**

### **Comemoração do Ano Internacional das Leguminosas no Mercado de S. João da Madeira**

O ano de 2016 foi declarado pela 68ª Assembleia Geral da ONU como o Ano Internacional das Leguminosas, ficando as comemorações a cargo da Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura (FAO). Em parceria com os órgãos governamentais e não-governamentais, a FAO pretende dinamizar diversas atividades a nível nacional, com o objetivo de sensibilizar a população para a importância do uso das leguminosas na sua alimentação e na fertilização dos solos. Para tal, foi criado um programa a nível nacional que envolve uma série de atividades, como oficinas de culinária e cultura, cinema, debates e conferências.

No âmbito da Comemoração do Ano Internacional das Leguminosas, o Turismo de S. João da Madeira gostaria de promover algumas atividades no espaço do Mercado Municipal, com o apoio do Município e em parceria com comércio local, de forma a dinamizar a cidade e o espaço em questão, bem como consciencializar a população em geral relativamente aos benefícios das leguminosas.

A cidade de São João da Madeira está inserida na região norte de Portugal, que se encontra fortemente ligada à agricultura e ao cultivo de leguminosas, estando estas associadas à gastronomia regional e local, que inclui pratos como a feijoada, o cozido de grão, bacalhau com grão, sopa de feijão, sopa à lavrador, saladas de feijão-frade, entre outros. Com a realização de diversas atividades pretende-se ainda dar ênfase a um dos fortes elementos que caracterizam a região.

#### **Objetivo Geral**

- Dinamizar a cidade de S. João da Madeira, realizando variadas atividades no espaço do Mercado Municipal, em parceria com entidades públicas e privadas locais, dando a conhecer a importância das leguminosas.

#### **Objetivos Específicos**

- Valorizar o edifício do Mercado Municipal;



- Cativar a população local para a participação das atividades a dinamizar;
- Consciencializar a população e os agentes locais para a importância das leguminosas na alimentação e na saúde, tendo em conta os seus benefícios nutricionais, sendo que são também essenciais ao combate à malnutrição;
- Dar a conhecer os benefícios para a fertilização dos solos e alterações climáticas;
- Envolver as entidades locais do concelho na concretização das diversas atividades, criando um meio de promoção e envolvimento do comércio da cidade;
- Promover, valorizar e salvaguardar os produtos gastronómicos em questão, de forma a aumentar o seu reconhecimento.

### **Motivo**

Para que São João da Madeira possa continuar a ser considerada uma cidade ativa, existe a necessidade de dinamizar e proporcionar diversos eventos e atividades culturais e educativas para a população, valorizando os edifícios do concelho e promovendo as entidades locais. Assim sendo, e considerando que o Mercado Municipal possui um espaço amplo requalificado e bastante proveitoso, seria importante e interessante podermos torná-lo alvo de mais atividades, convidando as pessoas a visitá-lo.

Grande parte dos eventos culturais da cidade ocorrem nos Paços da Cultura e Casa da Criatividade, pois são os espaços mais indicados para tal. No entanto, tendo em conta o cariz deste evento, existe aqui uma oportunidade de aproveitar as potencialidades de um outro espaço.

A cidade de São João da Madeira, sendo considerada uma das que possui melhor qualidade de vida, pretende que lhe continue a ser atribuído esse título. Para tal, nada melhor do que oferecer à sua população, eventos que a possam educar e proporcionar momentos de lazer, para que essa qualidade continue a aumentar. Uma vez que o evento proposto visa melhorar os hábitos alimentares da sua população, assim como da população nacional, enquadra-se assim, nos interesses do concelho.

Existe uma grande necessidade de dinamizar o evento, uma vez que, segundo a FAO, apesar dos seus grandes benefícios, o valor nutricional das leguminosas não é reconhecido por grande parte da população nacional e é prova disso o decréscimo do consumo de leguminosas, ao longo dos anos, em Portugal. Apesar da popularidade de certos pratos associados às leguminosas e à região do Norte, como a feijoada, o bacalhau com grau, etc, o consumo e produção de leguminosas secas mantém-se bastante reduzido. A população acaba assim por não aproveitar as suas potencialidades ao nível da saúde, nutrição, agricultura e ambiente, sendo que estas quando ingeridas como parte integrante de uma alimentação saudável têm ainda o poder de ajudar a prevenir e combater doenças como a obesidade, bem como prevenir e monitorizar o desenvolvimento de doenças crónicas como a diabetes, doenças cardiovasculares e cancro. Por outro lado, têm a capacidade de fixar o azoto, o que significa que quando cultivadas, fertilizam naturalmente os solos, sendo capazes de prevenir a sua erosão e reduzir o impacto ambiental, assegurando uma produção mais sustentável dos produtos alimentares.

Assim, pode considerar-se que existe uma necessidade de dar a conhecer à população sanjoanense a importância das leguminosas, bem como de valorizar os edifícios e dinamizar a cidade, tornando-a mais ativa, aumentando a qualidade de vida que já se verifica e ainda contribuindo para a sensibilização desta causa a nível nacional.

### **A quem se destina?**

O evento será desenvolvido com o intuito de comemorar o Ano Internacional das Leguminosas, de forma a consciencializar a população da cidade e arredores sobre a importância do consumo de leguminosas na alimentação, bem como da importância do seu cultivo para os solos e para o meio ambiente.

Este projeto, de acordo com as atividades previstas a desenvolver, contará com a participação de entidades locais como é o caso dos restaurantes sanjoanenses e ainda dos vendedores do mercado.

O evento destina-se a toda a população em geral, porém é essencial consciencializar as crianças para esta causa. Para tal, serão convidadas a participar no evento as várias escolas da cidade.

## Como?

Tendo como ponto de partida o Turismo de São João da Madeira, em parceria com a Câmara Municipal e FAO, a concretização e sucesso deste evento resultará do esforço e trabalho das várias entidades públicas e privadas locais. Considera-se que este evento deve resultar do envolvimento de toda a população Sanjoanense e população da região. Assim sendo, será necessário estabelecer diversas parcerias com as várias entidades, de forma a cumprir o objetivo do evento.

A organização do evento ficará a cargo do departamento do Turismo de São João da Madeira, que tentará estabelecer as diversas parcerias, fará a preparação, decoração do espaço e a coordenação das atividades propostas.

A comemoração do Ano Internacional das Leguminosas na cidade contará com a realização de diversas atividades no edifício do Mercado Municipal, que pretendem atingir variados públicos-alvo, que serão convidados a participar nas atividades.

Todos os eventos carecem de divulgação e promoção de forma a atingirem os objetivos a que se propõem. Assim sendo, a promoção e divulgação da comemoração do Ano Internacional das Leguminosas, na cidade de São João da Madeira, passará pela divulgação nas redes sociais do Turismo Industrial de São João da Madeira, da Câmara Municipal, das Lojas Interativas do Turismo do Porto e Norte e da FAO, que apoiará a concretização do evento, bem como a sua promoção e divulgação. Por outro lado, será essencial a participação e o apoio de alguns estabelecimentos de restauração e de escolas sanjoanenses.

## Atividades a dinamizar

- Realização de um **almoço ou jantar** nos dias em que decorre a comemoração, de forma a valorizar as leguminosas na confeção de diversos pratos típicos da região norte de Portugal. Para tal, será necessária a cooperação de alguns restaurantes locais;

- **Conferências com nutricionistas** - Para a concretização desta atividade será necessário convidar, pelo menos, um nutricionista com o objetivo de fazer uma pequena conferência, na qual, será salientada a importância das leguminosas na alimentação diária

da sociedade. Assim, para o sucesso desta atividade, pretende-se convidar algumas escolas de São João da Madeira a assistir e participar na conferência.

- **“Hortinha na cidade”** – Sendo São João da Madeira uma cidade, a prática da agricultura encontra-se praticamente extinta. Assim, considera-se relevante a realização de uma oficina de agricultura para ensinar, essencialmente às crianças, a plantar as diversas leguminosas, a distingui-las dos legumes, e realçando a sua importância na fertilização dos solos.

- **Oficinas de culinária** – Está programada a realização de um *workshop*, que contará com a participação de um *Chef* Sanjoanense que elaborará e ensinará como se confeccionam alguns pratos em que os ingredientes principais serão as leguminosas.

Pretende-se ainda, nesta atividade, demonstrar aos adultos como poderão ser elaboradas e empratadas refeições à base de leguminosas, tornando-as apelativas e divertidas para as crianças. Esta será uma forma de incentivar os mais pequenos ao consumo de leguminosas, tendo por base a inovação e a criatividade.

Poderão ser confeccionados pratos de carne e peixe que tenham como acompanhamento as leguminosas, pratos vegetarianos e *vegan*. Nesta atividade, poderá ainda ser incluído um *workshop* sobre a confeção de doces em que os ingredientes principais serão as leguminosas.

**Hora do Conto** – A “Hora do Conto” consiste numa atividade em que o público-alvo será constituído, essencialmente, por crianças dos Jardins de Infância da cidade. Será convidado um contador ou leitor de histórias dramatizar algumas histórias que terão como principal foco as leguminosas, como por exemplo “O João e o Pé de Feijão” e a “Princesa e a Ervilha”.

**Peddy Paper** – Esta atividade terá como foco o público em geral, existindo diferentes graus de dificuldade consoante a faixa etária dos participantes. No edifício do mercado, serão escondidas algumas leguminosas e os participantes terão de encontrá-las. Para tal, poderá ser dado um mapa do mercado ou uma série de pistas aos participantes, que os levem ao encontro das leguminosas. No final, poderão ser atribuídos prémios simbólicos aos vencedores.

(Elaboração de um regulamento para o decorrer da prova)

### **Promoção e comunicação do evento**

O projeto é da responsabilidade do Turismo de São João da Madeira, que contará com o apoio da Câmara Municipal e da FAO, entidade organizadora do Ano Internacional das Leguminosas. Esta entidade fornece apoio de divulgação e promoção do evento, uma vez que é também parte interessada.

A promoção e comunicação do evento, por parte do Turismo Industrial de São João da Madeira incidirá, principalmente, nas redes social, como o Facebook, o Instagram, Pinterest, Canal do Youtube e ainda no Blogue e no Website. Utilizará também meios físicos de divulgação, como cartazes e *flyers* do evento distribuídos pela cidade.

A cidade dispõe ainda de três jornais o “Regional”, o “Labor” e o “Jornal Único” que poderão disponibilizar alguma informação sobre o evento.

### **Logística**

#### **- Almoço ou jantar**

- Uma equipa/ restaurante que confeccione e sirva os pratos;
- Utensílios de restauração (pratos, talheres, copos...);
- Mesas, cadeiras e toalhas;
- Material de decoração.

#### **- Conferências com nutricionistas**

- Nutricionista;
- Cadeiras;
- Microfone e sistema de som;
- Projetor e tela;
- Colocar algumas leguminosas à disposição.

### **“Hortinha na cidade”**

- Jardineiro da Câmara Municipal;
- Sementes, terra e água;
- Utensílios agrícolas;
- Caixa de madeira, onde serão plantadas as sementes;
- Legumes e leguminosas para salientar a distinção entre ambos.

### **Oficinas de culinária**

- Um *Chef*;
- Uma bancada com ligação de água e eletricidade;
- Fogão;
- Utensílios de cozinha;
- Ingredientes necessários.

### **Hora do Conto**

- Um contador ou leitor de histórias;
- Os livros;
- Uma manta e almofadas para os participantes se sentarem.

### **Peddy Paper**

- Elaboração de um regulamento;
- Mapas do mercado;
- Leguminosas;
- Cronómetro;
- Prémios.



### **Anexo III – Guião de perguntas colocadas às empresas parceiras**

#### **Questionário**

No âmbito do mestrado em Línguas e Relações Empresariais foi realizado um estágio curricular no Turismo de São João da Madeira pela aluna Gisela Almeida Brandão.

O presente questionário é realizado com o objetivo de obter informações de apoio ao estudo de caso acerca do alargamento do projeto de Turismo Industrial, contrapondo a perspetiva das novas empresas com a de empresas que já integram o projeto. Assim, neste questionário pretende-se aferir os principais impactos da integração da empresa nos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira.

As informações obtidas no presente questionário servirão apenas para fins académicos.

1. Nome:
2. Empresa:
3. Cargo ocupado na empresa:
4. Tendo o projeto de Turismo Industrial cerca de quatro anos, qual o balanço que faz sobre a integração da empresa nos Circuitos pelo Património Industrial?
5. Quais os motivos que levaram a empresa a participar num projeto pioneiro como o Turismo Industrial?
6. Enumere as principais vantagens e desvantagens da parceria com o projeto de Turismo Industrial.
7. A receção de visitantes interferiu com a rentabilidade dos funcionários e do próprio funcionamento da empresa? De que forma?
8. Na ótica da empresa existem aspetos que deveriam ser melhorados no projeto de Turismo Industrial e no próprio decorrer das visitas? Se sim, quais?
9. Qual a sua opinião sobre o alargamento do Turismo Industrial a outras empresas sanjoanenses.
10. Aponte, na sua opinião, os pontos fracos e fortes do Turismo Industrial em SJM.

Obrigada!  
Gisela Brandão





## **Anexo IV – Guião de perguntas colocadas às futuras empresas parceiras**

### **Questionário**

No âmbito do mestrado em Línguas e Relações Empresariais foi realizado um estágio curricular no Turismo de São João da Madeira pela aluna Gisela Almeida Brandão.

O presente questionário é realizado com o objetivo de obter informações de apoio ao estudo de caso acerca do alargamento do projeto de Turismo Industrial, contrapondo a perspetiva das novas empresas com a de empresas que já integram o projeto. Assim, neste questionário pretende-se aferir os principais impactos para as novas empresas com a integração nos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira, nomeadamente a Flexitex - Fábrica de Tecidos S.A., Molaflex Colchões, SA e Bulhosas [Irmãos], S.A..

As informações obtidas no presente questionário servirão apenas para fins académicos.

1. Nome:
2. Empresa:
3. Cargo ocupado na empresa:
4. Quais os motivos que levam a empresa a integrar os Circuitos pelo Património Industrial?
5. De que forma o projeto de Turismo Industrial poderá contribuir para um maior sucesso da empresa?
6. Na ótica da empresa, quais são as vantagens que a integração nos Circuitos pelo Património Industrial poderá trazer à mesma?
7. Quais as desvantagens que poderão ser apontadas com a integração no projeto de Turismo Industrial?
8. Internamente a receção de visitantes irá contribuir para um aumento da moral dos funcionários e consequentemente melhorar o seu rendimento?
9. O projeto de Turismo Industrial representa uma oportunidade de promoção da empresa a nível nacional e internacional, apoiando a estratégia de *marketing*?

10. Após uma visita realizada a uma outra empresa que integra o projeto de Turismo Industrial, existem alguns aspetos que, na sua opinião, devam ser melhorados ao longo da visita? Se sim, quais?
11. Aponte, na sua opinião, os pontos fracos e fortes do Turismo Industrial em SJM.

Obrigada!  
Gisela Brandão

## **Anexo V – Guião de perguntas colocadas à Dr.<sup>a</sup> Alexandra Alves**

### **Questionário**

O presente questionário tem como objetivo obter informações de apoio ao estudo de caso acerca do alargamento do projeto de Turismo Industrial, contrapondo a perspetiva das novas empresas com a de empresas que já integram o projeto.

Este questionário destina-se à coordenadora do projeto de Turismo Industrial de São João da Madeira, Dr.<sup>a</sup> Alexandra Alves, com o intuito de aferir os principais impactos da integração das empresas nos Circuitos pelo Património Industrial de São João da Madeira e qual o seu ponto de vista em relação ao projeto.

As informações obtidas no presente questionário servirão apenas para fins académicos.

1. Como técnica responsável do projeto qual, na sua opinião, o papel do Turismo Industrial em relação à cidade e à comunidade sanjoanense?
2. Identifique quais os principais pontos fortes e pontos fracos do projeto de Turismo Industrial?
3. Desde o início do projeto que se previa um futuro alargamento do Turismo Industrial. Quais os motivos que levaram à escolha das três empresas em questão?
4. O que significa para o projeto a entrada das novas empresas?
5. Como coordenadora e responsável do projeto, que alterações espera que o mesmo obtenha com este alargamento?
6. Na sua opinião, o que leva as empresas em questão a quererem integrar o projeto?

Obrigada!  
Gisela Brandão